

AUTARQUIAS

Ranking Gávea / *inter.face* 2002

Qualidade da presença na internet das câmaras municipais

Leonel Duarte dos Santos

Luís Alfredo Martins do Amaral

Departamento de Sistemas de Informação
Universidade do Minho

Faz parte integrante da revista *inter.face* e não pode ser distribuída separadamente



Patrocinadores:

ORACLE®

INTERGRAPH
Mapping and Geospatial Solutions

www.intergraph.com/gis

INTERGRAPH

GeoMedia
Technology for the
GeoSpatial World

Sistemas
de Informação
Geográfica

INTERGRAPH (Portugal) SA.
Lisboa - Taguspark, Ed. Inovação 1, Nº224
2780-920 Porto Salvo
Tel. 214 229 500 • Fax 214 229 520
www.intergraph.com



Ao serviço do e-Government

Pelo papel que desempenham no relacionamento entre o Estado e o Cidadão, as Autarquias Locais poderão, e deverão, constituir uma das peças chave neste caminho rumo ao e-Government.

Face aos constrangimentos orçamentais, às exigências e necessidades das comunidades locais e aos ciclos eleitorais municipais, as estratégias das Administrações Públicas Locais face ao e-Government são geralmente “arrancadas” da iniciativa, do espírito de inovação e do esforço de decisores municipais, vereadores ou departamentos das Câmaras.

Sem uma clara orientação estratégica de âmbito nacional, a qualidade da relação electrónica entre o município os respectivos munícipes está inteiramente à mercê do critério e iniciativa da Autarquia Local. Com todo o impacto, positivo ou negativo, que isso possa causar à qualidade de serviço público e aos direitos dos cidadãos.

Mas um dos factores essenciais ao desenvolvimento do e-Government, bem como de qualquer outro projecto, passa indiscutivelmente pelo acompanhamento periódico à situação real, por forma a permitir analisar, comparar e compreender como tem evoluído a realidade ao longo do tempo.

E no caso do e-Government Local, à falta de outras alavancas estruturantes, este pode ser um factor importante para não só para sublinhar e divulgar as boas práticas como também para incentivar os seus responsáveis e impulsionadores ou para “empurrar” os mais distraídos.

É neste sentido que o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao longo dos últimos anos pelos professores da Universidade do Minho e do Gávea, Leonel Santos e Luís Amaral, merece todo o aplauso e reconhecimento. Os resultados do seu trabalho de investigação sobre o universo dos sites das Câmaras Municipais Portuguesas, em termos quantitativos e qualitativos, vão muito além. Sendo único em Portugal e com um nível de análise cada vez mais ambicioso, poderemos mesmo dizer que o resultado deste esforço acrescenta uma importante ferramenta ao serviço da modernização do Poder Local e, por conseguinte, do e-Government nacional.

Quatro anos após a publicação da primeira edição do Estudo “A presença das câmaras municipais portuguesas na Internet”, orgulhamo-nos de nos associar ao trabalho do Gávea pela publicação do presente “*Ranking Gávea/Inter.face 2002* da presença das Câmaras Municipais na Internet”.

Ana Pinto Martinho



Leonel Duarte dos Santos é Assistente no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática e mestre em Informática - Especialidade de Informática de Gestão, na mesma universidade. Prepara provas de doutoramento em Tecnologias e Sistemas de Informação. Nos últimos anos tem publicado diversos artigos e livros sobre o governo electrónico em Portugal e participado em vários grupos de trabalho nacionais que têm intervindo sobre este tema.



Luís Alfredo Martins do Amaral é Professor Associado no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática e doutorado em Informática pela mesma universidade. Nos últimos anos tem publicado diversos artigos e livros sobre o governo electrónico em Portugal e participado em vários grupos de trabalho nacionais que têm intervindo sobre este tema.

Departamento de Sistemas de Informação (<http://www.dsi.uminho.pt>)

Escola de Engenharia (<http://www.eng.uminho.pt>)

Universidade do Minho (<http://www.uminho.pt>)

Campus de Azurém, 4800-058 GUIMARÃES PORTUGAL; Tel. +351 253 510 319 / 31; Fax. +351 253 510 300; Correio Electrónico: leonel@dsi.uminho.pt; amaral@dsi.uminho.pt;

Internet: <http://www.dsi.uminho.pt/~leonel>; <http://www.dsi.uminho.pt/~amaral>

Referência Bibliográfica: Santos, Leonel Duarte e Luís Alfredo Martins do Amaral, *Qualidade da Presença na Internet das Câmaras Municipais – Ranking Gávea / Inter.face 2002*, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho e Cadernos *inter.face* do Grupo Algébrica, Lisboa, 2003.

Copyright 2003 do Gávea® – Laboratório de Estudos e Desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho.

Cadernos *inter.face*

Director: José Serra

Editor: Ana Pinto Martinho

Design, Paginação e Produção: Algébrica Atelier Gráfico, Lda.

Impressão: OPTIMA - Estrada Nacional 116, Km 20/21- Zona Industrial - Casais da Serra • 2665-305 Milharado

Depósito Legal: 117216/97

ISBN: 972-98921-3-X

Preço: 15,00 €

Propriedade: Letra Inicial



Rua do Telhal, 12 4º Esq. • 1150-346 Lisboa • Tel. 218823300 • Fax. 218851559 • <http://www.algebrica.pt>

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida, ou transmitida de qualquer modo ou por qualquer outro meio seja este electrónico, mecânico, de fotocópia, de gravação, ou outros, sem prévia autorização por escrito dos autores.

Depois do impacto do primeiro estudo “A presença das câmaras municipais portuguesas na Internet” [Santos e Amaral 2001], desenvolvido pelo Gávea e publicado em 2001 pela *inter.face* – Administração Pública, decidiu-se pela realização de uma segunda edição aumentando o âmbito da avaliação e o grau de exigência, que permitisse uma análise qualitativa sobre as várias componentes que suportam a presença das câmaras municipais na Internet.

Assim, na segunda edição do estudo, publicada em 2003 [Santos e Amaral 2003], foram avaliadas a totalidade das câmaras municipais portuguesas em domínios como a presença na Internet, a utilização do correio electrónico e a caracterização da infra-estrutura tecnológica. Simultaneamente pretendia-se avaliar a maturidade dos *web sites* das câmaras municipais, tendo por base os quatro níveis do governo electrónico. Ou seja, um modelo de avaliação assente no nível de serviços disponibilizados ao cidadão em formato digital na *web* e no seu nível de integração com os processos internos de suporte, culminando no presente estudo sobre a *Qualidade da Presença na Internet das Câmaras Municipais – Ranking Gávea / Inter.face 2002*, os quais foram suportados no *Guia de Boas Práticas na Construção de web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* (última revisão [Oliveira et al. 2003]). A publicação do *ranking* visa principalmente identificar o grau de maturidade do governo electrónico local e simultaneamente dar visibilidade ao trabalho que nas autarquias é feito por muitas pessoas anónimas que, com muito esforço pessoal, são o garante do desenvolvimento tecnológico das suas instituições.

Passados quatro anos do primeiro estudo muita coisa mudou no nosso quotidiano, no país e no mundo, no entanto julgamos que no governo electrónico local as coisas não mudaram tanto quanto se esperava e seria desejável.

Acreditamos, contudo, que os trabalhos que temos desenvolvido, têm ajudado a conhecer mais profundamente e com maior precisão a realidade e, com isso, temos ajudado à definição de estratégias que contribuem para um desenvolvimento mais rápido e seguro do governo electrónico em Portugal.

Estamos convictos que a divulgação deste *ranking* além de permitir reconhecer o trabalho de todos aqueles que tem participado no desenvolvimento do governo electrónico nas autarquias, ajudará também a estimular cada uma das autarquias a investirem cada vez mais no governo electrónico para bem dos seus munícipes e das próprias autarquias. O desafio a cada uma das câmaras municipais é que nas próximas avaliações consigam que o seu esforço e investimento se repercutam em níveis de maturidade cada vez mais elevados.

Os Autores

Leonel Duarte dos Santos

Luís Alfredo Martins do Amaral

POSI – Um novo ciclo

Por Francisco Jaime Quesado *

No primeiro ciclo da sua existência, o POSI (Programa Operacional para a Sociedade de Informação) foi fundamental para lançar as bases da Sociedade da Informação (SI) em Portugal. Depois de um início lento, acompanhado por acções de difusão junto dos seus principais beneficiários (Administração Pública Central e Local, Universidades e Centros I&D, Sociedade Civil em geral), a mudança de tutela política (Ministro Adjunto do Primeiro Ministro) e a criação da UMIC (Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento) relançaram o papel da SI no nosso país e permitiram uma fase final deste primeiro ciclo com muita mais evidência de resultados.

A AFIRMAÇÃO DA SI EM PORTUGAL

O POSI foi de forma inquévoca o grande responsável pela afirmação da SI como paradigma de uma nova aposta de modernidade, participação e desenvolvimento para Portugal. Três anos depois do lançamento, a SI está hoje no dia-a-dia dos grandes protagonistas do país (responsáveis políticos centrais, autarcas, universitários, empresários e cidadãos em geral) e alguns Projectos Emblemáticos no terreno comprovam com resultados este facto:

1 – DIPLOMA DE COMPETÊNCIAS BÁSICAS (DCB) – Com cerca de 100.000 atribuídos, trata-se do primeiro instrumento de cidadania na SI. Nas escolas, nos Espaços Públicos de Acesso, em Centros Sociais, a mecânica de atribuição do DCB tem sido crescente e irá consolidar-se ainda mais na segunda fase do POSI.

2 – SI como Instrumento de Investigação e Desenvolvimento – Nestes três primeiros anos, foram apoiados cerca de 550 investigadores com Bolsas de Mestrado e Doutoramento na área das TIC, dinamizando-se ao mesmo tempo Projectos de Consórcio de Investigação e Desenvolvimento envolvendo Universidades, Centros I&D e Empresas com o objectivo de criar novos produtos e serviços onde as TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) possam acrescentar valor (ex: projecto PET de desenvolvimento de uma solução para o cancro a mama)

3 – Implementação de uma Rede de Acessibilidades única, com a ligação à rede de inúmeras instituições (Escolas, Universidades, Instituições da sociedade civil), abertura de 220 Espaços Internet Municipais e de outros Espaços para segmentos mais necessitados da sociedade civil. Apoio, ao mesmo tempo, à produção de conteúdos digitais em mais de 100 projectos originais envolvendo as mais diversificadas áreas de conhecimento (cultura, história, multimédia, ciência, etc.)

4 – Implementação dos Projectos Iniciais de Modernização da Administração Pública em Portugal, de que se destacam a Loja do Cidadão e a Informatização dos Tribunais e Rede de Notários.

Na fase final do primeiro ciclo, já sob a orientação do Ministro/Adjunto, a aposta clara em dois Projectos/Âncora – a redinimização, sob uma nova filosofia, das “Cidades e Regiões Digitais” e o financiamento da Iniciativa da UMIC dos CAMPUS VIRTUAIS (modernização electrónica e digital do Ensino Superior.)

UMA NOVA AMBICÃO PARA PORTUGAL

Na sequência da aprovação e operacionalização pelo Governo, sob a orientação do Ministro/Adjunto, dos Planos de Acção da Sociedade da Informação, e da Avaliação Intercalar do POSI entretanto finalizada, este Programa inicia um Novo Ciclo que pretende corresponder à sua adaptação aos novos paradigmas da SI na União Europeia (e-Europe 2005), em Portugal (Planos de Acção) e novas exigências da sociedade civil. Neste sentido, para além da consolidação e concretização dos projectos da primeira fase, em andamento, novos desafios se colocam:

1 – INOVAÇÃO INTEGRADA EM TIC – É importante que o esforço de Investimento na Investigação e Desenvolvimento em TIC, a continuar e reforçar, ganhe uma perspectiva mais integrada. Vem nesse sentido, a criação duma verdadeira Matriz de Inovação Integrada em TIC (Formação em Competências Centrais, Formação em Competências Avançadas, Inovação Produtos e Serviços, Empreendedorismo nas TIC) com uma lógica de envolvimento mais cooperante entre Empresas, Universidades e Centros I&D.

A dinamização de Centros de Excelência nas TIC, apoio à captação de IDE qualificado em TIC e o apoio a Acções de Demonstração de I&D em Novos Produtos e Serviços são exemplos claros duma nova atitude mais empreendedora e voltada para o terreno

2 – BANDA LARGA como motor da SI – Na sequência da crescente importância da Banda Larga a nível do discurso europeu e do lançamento pelo Governo da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, o POSI tem que se focalizar para a possibilidade de financiamento no novo ciclo dos principais Projectos nesta área (Infraestruturas em regiões desfavorecidas, apoio a novos Espaços Públicos e Pontos de Acesso em Banda Larga, dinamização de Conteúdos em Banda Larga, etc). Trata-se duma nova fase vital, que teve já alguns sinais iniciais muito positivos (por

exemplo, cerca de 260 candidaturas a um primeiro concurso para Conteúdos em Banda Larga)

3- Na linha da Reforma da Administração Pública operacionalizada pelo Governo, o apoio claro aos Projectos Centrais de Governo Electrónico: por um lado, os projectos emblemáticos liderados pela UMIC (Portal do Cidadão, Compras Electrónicas, Racionalização das Comunicações na AP, entre outros); por outro lado, iniciativas ministeriais devidamente coordenadas de melhoria integrada de funcionamento dos seus serviços

4- O Programa Integrado “Cidades e Regiões Digitais”, com 30 Projectos homogéneos em todo o país, será a grande bandeira da afirmação da SI no terreno local, permitindo a participação de todos e a implementação de Projectos estruturantes concertados com “Clusters” territoriais

O primeiro sinal positivo deste Novo Ciclo está dado – um Orçamento Equilibrado para 2004 (126,5 ME, dos quais 48 ME de PIDDAC nacional) e uma dinâmica participativa da sociedade civil em resposta aos diferentes concursos no terreno

*Economista e MBA. Gestor do POSI.

As TIC ao serviço dos cidadãos

Por Victor Martins*

As Autarquias e Regiões Digitais visam modernizar a Administração Pública, fomentar o desenvolvimento das regiões e aumentar a qualidade dos serviços prestados aos seus cidadãos. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) permitem atingir estes objectivos de forma sustentada e segura, mas a simples criação de um *website* autárquico não chega por si só como solução. É necessário que a informação seja útil, actualizada, segura e de fácil acesso, e que os munícipes saibam tirar partido dela sem complicar ainda mais as suas vidas.

O sucesso das Autarquias e Regiões Digitais depende da real “digitalização” e integração organizacional, sob pena de não servir os cidadãos e afastá-los ainda mais. Neste âmbito, o estudo que originou o Ranking Gávea/Inter.face fornece uma análise qualitativa das várias componentes que suportam a presença das autarquias na Internet.

Para além da sensibilização das pessoas para a utilização das TIC, é fundamental a integração de informação, o controlo efectivo dos processos e a utilização de tecnologia aberta e segura. A Oracle vem acompanhando esta (r)evolução e tem contribuído fortemente com a sua experiência nacional e internacional em diversas áreas como o *eGovernment*, os “portais autárquicos”, a automatização e publicação de processos, a integração de sistemas e o *Grid Computing*.

Áreas vitais para o sucesso das Autarquias e Regiões Digitais

A (re)organização interna das autarquias a vários níveis é fundamental para que estes projectos tenham sucesso. Por exemplo, a dispersão interna da informação não permite dar uma resposta atempada e correcta a perguntas simples de um munícipe: “como está o meu processo?”, “preciso de um relatório detalhado sobre a envolvente de um terreno...”, etc... O que deveria ser resolvido com uma simples visita ou telefonema do munícipe transforma-se por vezes numa correria desagradável e numa perda de tempo de parte a parte. A utilização das TIC resolve este problema potenciando a integração e troca de informação.

As TIC criam novos modelos organizacionais, aumentam os seus níveis de flexibilidade e qualidade reduzindo custos operacionais e de gestão. Neste âmbito existem dois níveis importantes para o sucesso destes projectos:

- Organização interna da autarquia (back-office).
- Relacionamento com o cidadão (front-office).

Ao nível interno é necessário uma gestão de informação centralizada eficiente e um controlo efectivo dos processos organizacionais. A integração da informação, dos processos e das aplicações evita as “ilhas de informação” espalhadas pela autarquia. Internamente procura-se uma integração ao nível do *hardware*, ao nível dos serviços com *Web Services* e ao nível dos processos com tecnologias de *Workflow* e de *Business Process Management* (BPM). Estas melhorias requerem tecnologias abertas e seguras de acordo com os *standards* de mercado, como são por exemplo o *Java* ou o sistema operativo *Linux*.

Ao nível da gestão do relacionamento da autarquia com o cidadão procura-se qualidade e excelência nos serviços prestados. É fundamental que o atendimento ao cidadão seja completo, flexível e por diversos canais diferenciados. Um munícipe tem de poder ser atendido com a mesma eficiência quer via Internet quer pessoalmente em diversos momentos no relacionamento Autarquia-Cidadão. As soluções tecnológicas de apoio à aproximação entre o cidadão e a autarquia devem também auxiliar os próprios organismos na análise do histórico dos contactos com os cidadãos, as suas preocupações e as respostas fornecidas.

Igualmente importantes são a formação e a preparação das pessoas dentro e fora das organizações. Este ponto é vital para que a tecnologia sirva os seus propósitos e seja realmente útil. Se um funcionário não souber tirar partido das TIC para responder a um munícipe, ou se um cidadão não souber como aceder à informação que pretende, as TIC não servirão para nada.

As soluções tecnológicas para as Autarquias e Regiões Digitais devem permitir:

- Publicar informação on-line rápida e facilmente.
- Informação útil, organizada e de fácil acesso.
- Automatizar e gerir processos.
- Integrar e partilhar informação.
- Fornecer serviços personalizados e de valor acrescentado.
- Serviços acessíveis em qualquer dispositivo (Internet, telemóvel, etc...)
- Apoiar decisões autárquicas políticas e de gestão em tempo real.
- Reduzir custos com infraestruturas de *hardware*.
- Fornecer níveis de segurança excelentes.
- Solução assente em normas de mercado abertas (ex: J2EE, XML, Java, etc..)

As soluções da Oracle para as autarquias

Com base na sua tecnologia a Oracle permite quer a criação de soluções de raiz quer o fornecimento de aplicações “chave na mão”. A organização interna da autarquia e o relacionamento com o munícipe são abrangidos pelas soluções da Oracle, por exemplo com o Oracle **Database 10g**, o Oracle **Application Server 10g** e o Oracle **Citizen Interaction Center 11i**.

As soluções da Oracle em geral apresentam as seguintes vantagens:

- Flexibilidade nos tipos de acesso.
- Acesso à informação integrada entre departamentos.
- Disponibilidade 24x7.
- Garantia de níveis de segurança da informação.
- Maximizar a precisão e a velocidade da entrega de informação importante.
- Melhorar as tomadas de decisão.
- Oferecer uma estrutura consistente e fiável para a prestação de um serviço profissional.
- Serviços complexos de fácil acesso e pessoais.
- Gestão e administração centralizada.

A Solução de atendimento ao cidadão “Citizen Interaction Center 11i”

O Oracle **Citizen Interaction Center 11i** é a aplicação central de atendimento da solução completa **Oracle E-Business Suite**, e que permite toda a gestão integrada dos pedidos de serviço feitos pelos cidadãos. Os tipos de serviço e atributos, definidos especialmente para o sector público português, padronizam as acções dos funcionários do centro de atendimento, capturando e encaminhando as informações necessárias para uma resolução eficaz e de qualidade. Toda a gestão do processo de resolução destes pedidos é independentemente do canal pelo qual o cidadão iniciou o contacto com os respectivos organismos. **Esta solução tem como benefício imediato a melhoria da qualidade de atendimento ao cidadão.**

A plataforma Oracle 10g

Os projectos das Autarquias e Regiões Digitais usufruem com o Oracle **Database 10g** e com o Oracle **Application Server 10g** das seguintes funcionalidades integradas:

- Um repositório de informação único, integrado, seguro e fidedigno.
- Disponibilização de conteúdos e serviços *online* dinâmicos.
- Integração de aplicações, de serviços e das organizações.



- Administração / Gestão centralizada de utilizadores e sistemas.
- Plataforma de desenvolvimento J2EE.
- Capacidade completa de *reporting* e *Business Intelligence*.
- *Business Process Management* e *Workflow*.

O Oracle **Application Server 10g** simplifica o nível do *middleware* no campo da integração, do BPM e da orquestração de *Web Services*. A plataforma **Oracle 10g** é baseada em *standards* de mercado estando disponível para Windows, Linux e todas as plataformas Unix mais comuns incluindo Solaris, HP-UX, AIX e Compaq. Esta plataforma disponibiliza um conjunto integrado de funcionalidades como:

Oracle Application Server 10g



- Suporte para Enterprise Grids.
- Suporte para a plataforma J2EE.
- Web Services e Integração (B2C, B2B, EAI, A2A, etc...).
- Portais Empresariais.
- *Business Intelligence*.
- Mobilidade e *Wireless*.
- Single Sign-On (SSO).
- Disponibilidade 24*7.
- Performance e capacidade de crescimento.
- Gestão centralizada e monitorização integrada.

Objectivo: servir melhor o cidadão

Para que os projectos das Cidades e Regiões Digitais tenham sucesso a todos os níveis, as autarquias têm de estar bem organizadas internamente e serem capazes de otimizar o relacionamento com o cidadão. As soluções da Oracle com o Oracle **Database 10g**, o Oracle **Application Server 10g** ou o Oracle **Citizen Interaction Center 11i** apresentam-se como uma abordagem segura e robusta. O sucesso destes projectos garante um melhor serviço aos cidadãos e aproxima as pessoas do poder local e das próprias tecnologias. A evangelização da utilização das TIC e a sua adequação às reais necessidades dos cidadãos determinarão o sucesso destas soluções.

*Solutions Specialist , Oracle Portugal

A evolução dos sites nas Autarquias: Informação Geo-referenciada ao dispor dos munícipes e dos técnicos

Por Orlando Neto da Silva*

A explosão no acesso generalizado à World Wide Web pôs fim a uma relativa calma na forma como a informação geográfica pode ser desenvolvida, usada, melhorada, partilhada e re-utilizada nas Autarquias. Algo semelhante já tinha começado a acontecer com a informação não geográfica, institucional, administrativa, processual, etc.

Chegou a vez dos mapas na Web que, por sua vez, evoluirão para a plataforma mais rica, em que não chega consultar o mapa na internet, é preciso aceder à Informação Geo-referenciada constituída por entidades geo-localizáveis e não apenas a um mapa na Web.

Há muito que a Administração Pública em geral e as Autarquias em particular, optaram por utilizar as ferramentas disponibilizadas pelas novas tecnologias informáticas e de comunicações para promover a abertura ao cidadão e ao município.

Esta abertura, materializada em muitos casos pela disponibilidade de informação variada através da Web, apresenta actualmente níveis e velocidades de implementação muito variados.

No universo das autarquias portuguesas, encontram-se exemplos de implementações de sites de Web divulgando apenas a informação de cariz mais Institucional e descritiva, tal como exemplos de outras autarquias em que o nível de complexidade funcional e de informação disponibilizada são elevadas. Em alguns destes casos, é possível ao município interagir com a administração pública de modo a poder obter e submeter impressos e requerimentos ou seguir as diversas fases processuais em que tenha interesse, via Web.

O Ranking das Autarquias apresentado no presente Caderno, analisa o estado de evolução e de adaptação das autarquias para dar respostas aos desafios decorrentes do desenvolvimento da Sociedade de Informação. O próprio ranking apresentado, será rapidamente ultrapassado pela dinâmica dos organismos, das tecnologia e das necessidades dos municípios.

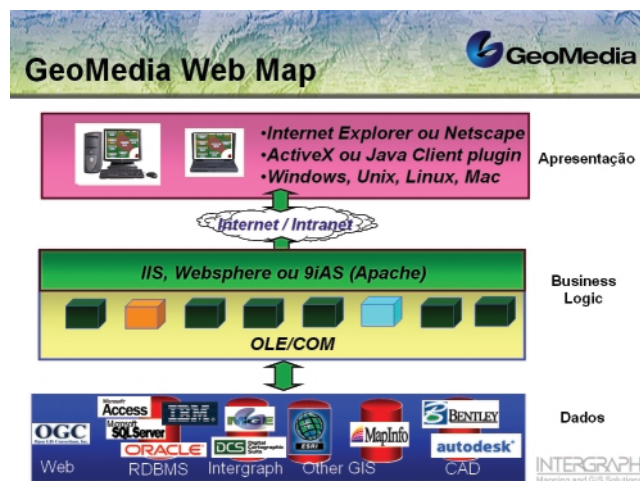
No próximo Ranking, será certamente aspecto fundamental a analisar, a disponibilidade da informação geograficamente referenciada e as funcionalidades implementadas para que o município possa obter informação do seu interesse, completamente integrada nas suas componentes descritivas, geográfica, imagem, som, etc.

Alguns casos já existem na prática, em que o acesso a informação geo-referenciada da autarquia, é possível através da Web, por consulta do site do município.

Não estaremos a fazer futurismo se apontarmos para implementações de sites de autarquias mais orientadas para este tipo necessidades onde o município obtém as tradicionais Plantas de Localização pela Web, acede à informação processual de Obras Particulares e de Obras Municipais, Gestão Urbanística, etc.

O desenvolvimento da Sociedade de Informação, impulsionada pelo Sub-programa Regiões Digitais do POSI, cria a necessidade de uma plataforma *e-gov* para atendimento ao município, tendo em vista a melhoria da disponibilidade, celeridade e qualidade dos serviços municipais.

Para que este desenvolvimento seja possível, os produtores de software de SIG têm vindo a criar e disponibilizar plataformas de Web nas quais a informação geográfica é integrada com a restante informação. Neste aspecto a INTERGRAPH foi uma das empresas criadoras de software de SIG para implementação na Internet, nomeadamente a sua Tecnologia GeoMedia que implementa o acesso e configuração de sites de informação geográfica de modo suave e flexível.



Arquitetura de base da solução GeoMedia Web Map

A extensão GeoMedia Web Map permite implementar soluções de Web em que o município pode disponibilizar a informação sobre o território aos munícipes, mas também aos próprios técnicos do município, de modo eficaz e de baixo custo.

A componente Professional permite, para além das funcionalidades standard do GeoMedia Web Map, efectuar análise de percursos em redes viárias, segmentação dinâmica de estradas de acordo com as suas características parcelares, edição remota da informação residente no servidor Web – por exemplo, digitalização de alguns elementos gráficos, efectua análise e cruzamento de informação geo-referenciada em tempo real, está orientado para a utilização de esquemas de apoio à produtividade dos técnicos da autarquia em ambiente intranet.

Deste modo é possível consultar informação sobre o Cadastro, as Infra-estruturas de Água e Saneamento, Electricidade e Gás, consultar imagens tipo ortofotomapas com informação sobre Equipamentos Escolares em sobreposição com a rede viária, pesquisar e obter informação sobre o PDM, conhecer planos de condicionantes e planos de planeamento do território, mas também ter acesso a informação processual e administrativa geo-referenciada, etc.

Recorrendo ao GeoMedia Web Map é possível configurar um ambiente de visualização, consulta e interacção com a informação geo-referenciada de modo a que os técnicos do SIG podem eles próprios facilmente publicar a informação em sintonia com os departamentos gestores dessa informação. Será assim melhorada a eficiência na partilha dos dados entre os vários departamentos e respectiva disponibilização para o munícipe, sem que se dilua a responsabilidade sobre essa informação.

O departamento responsável pela manutenção dos parques e zonas verdes, continua a ter essa responsabilidade, a diferença é que passa a disponibilizá-la ao munícipe e aos outros departamentos utilizadores no interior do município.

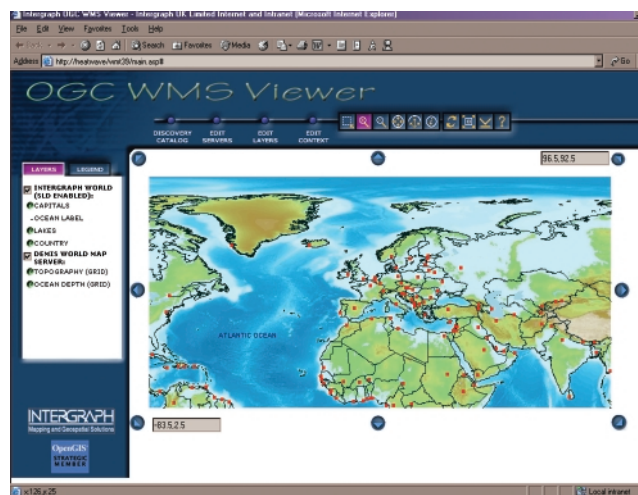


Deste modo o GeoMedia Web Map torna os dados acessíveis aos técnicos da autarquia e ao munícipe/cidadão usando tecnologia de Web que já actualmente é usada nos sites das autarquias, como se constata neste caderno de Ranking. Ou seja, a tecnologia é a mesma que já é usada, Web e SIG. Apenas se tem que configurar o ambiente de consulta pela Web para que o GeoMedia Web Map aceda transparentemente aos dados geo-referenciados da autarquia.

O acesso aberto e transparente aos dados da autarquia, não é apenas uma característica das autarquia mais avançadas em ter-

mos tecnológicos, é uma atitude, cada vez mais exigida pelos cidadão munícipes. Não é mais possível conceber as relações autarquia/munícipe sem ter em conta a Web e de modo cada vez mais evidente, sem informação geo-referenciada na Web.

A abertura estende-se também ao universo da própria tecnologia, sendo o GeoMedia Web Map um produto alinhado com as ideias e normas da Open GIS Foundation e dos standards OGC, da qual a INTERGRAPH é membro fundador e actualmente um dos mais relevantes Strategic Members.



Informação geográfica de acordo com o OGC.

Com o GeoMedia Web Map é possível disponibilizar na Web, além dos mapas, as próprias entidades como objectos do mundo real. A informação sobre determinada parcela pode ser consultada não apenas em termos descritivos e de processos administrativos no interior da câmara, mas também obtida a sua localização, cruzamento com o PDM e gerar uma Planta de Localização, tudo isto através de um simples browser na Web.

Não é necessário treino em SIG para efectuar pesquisas e consultas aos dados espaciais, consultar e construir mapas digitais e efectuar análises incluindo e cruzando informação geográfica.

No próximo Ranking das Autarquias na Internet seguramente vai surgir um novo nível de sofisticação: as autarquias que disponibilizam informação geográfica na Web. Neste grupo serão identificadas aquelas que disponibilizam “mapas” e distinguidas as que disponibilizam entidades geo-referenciadas isoláveis e individualizáveis com funcionalidades específicas para replicar fluxos processuais das autarquias. No próximo Ranking das Autarquias na Internet, seguramente muitas já apresentarão elevados níveis de sofisticação baseados em GeoMedia Web Map.

Índice geral

Ranking Gávea / <i>inter.face</i> 2002	5
1.Introdução	19
2.Metodologia	20
3.Critérios de qualidade	21
4.Indicadores de maturidade.....	31
5.Ranking Gávea / Inter.face 2002	34
6.Menções honrosas	41
7.Recomendações para melhoria dos web sites.....	48
8.Conclusões	49
Referências.....	50

Índice de tabelas

Tabela 3-1 Indicadores do critério Conteúdos	22
Tabela 3-2 Indicadores do critério Actualização dos Conteúdos.....	24
Tabela 3-3 Indicadores do critério Acessibilidade	25
Tabela 3-4 Indicadores do critério Navegabilidade	26
Tabela 3-5 Indicadores do critério Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais.....	28
Tabela 3-6 Indicadores do critério Serviços online	29
Tabela 5-1 Câmaras municipais posicionadas no nível 1	34
Tabela 5-2 Câmaras municipais posicionadas no nível 2	35
Tabela 5-3 Câmaras municipais posicionadas no nível 3	35
Tabela 5-4 Câmaras municipais posicionadas no nível 4	36
Tabela 5-5 Câmaras municipais posicionadas no nível 5	39
Tabela 6-1 Resumo dos web sites distinguidos.....	41

Qualidade da presença na Internet das câmaras municipais

Ranking Gávea / *inter.face* 2002

Nível 1 - Nível da transacção, os *web sites* que permitem tratamento, decisão e entrega, incluindo pagamento dos serviços fornecidos pela autarquia

Nível 2 - *Web sites* que dispõem de interacção nos dois sentidos entre a câmara municipal e o cidadão através do processamento de formulários incluindo autenticação

Nível 3 - *Web sites* que dispõem de interacção entre a câmara municipal e o cidadão através do *download* de formulários relativos aos serviços

Nível 4 - *Web sites* que publicam informação genérica sobre o município e a autarquia, direccionada para todos mas sem informação sobre os formulários dos serviços e sem serviços *online*

Nível 5 - Ausência da Câmara Municipal na Internet (sem *web site*)

Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal			
Nível 1			25	9	Ansião (Leiria)
Sem classificados nesta edição			26	10	Faro (Faro)
Nível 2			27	11	Marco de Canaveses (Porto)
1	1	Bragança (Bragança)	28	12	Barcelos (Braga)
2	2	Loulé (Faro)	29	13	Barreiro (Setúbal)
3	3	Lisboa (Lisboa)	30	14	Estarreja (Aveiro)
4	4	Évora (Évora)	31	15	Vila Real (Vila Real)
5	5	Chaves (Vila Real)	32	16	Torres Vedras (Lisboa)
6	6	Covilhã (Castelo Branco)	33	17	Abrantes (Santarém)
7	7	Guimarães (Braga)	34	18	Mafra (Lisboa)
8	8	Grândola (Setúbal)	35	19	Braga (Braga)
9	9	Gondomar (Porto)	36	20	Ourém (Santarém)
10	10	Ponta Delgada (Açores)	37	21	Óbidos (Leiria)
11	11	Matosinhos (Porto)	38	22	Coimbra (Coimbra)
12	12	Peniche (Leiria)	39	23	Castro Marim (Faro)
13	13	Figueira da Foz (Coimbra)	40	24	Entroncamento (Santarém)
14	14	Seixal (Setúbal)	41	25	Santo Tirso (Porto)
15	15	Lamego (Viseu)	42	26	Silves (Faro)
16	16	Valongo (Porto)	Nível 4		
Nível 3			43	1	Vila Nova de Gaia (Porto)
17	1	Leiria (Leiria)	44	2	Figueira de C. Rodrigo (Guarda)
18	2	Porto (Porto)	45	3	Odemira (Beja)
19	3	Albufeira (Faro)	46	4	Maia (Porto)
20	4	Loures (Lisboa)	47	5	Vila Nova de Famalicão (Braga)
21	5	Celorico da Beira (Guarda)	48	6	Penedono (Viseu)
22	6	Ilhavo (Aveiro)	49	7	S. João da Madeira (Aveiro)
23	7	Cascais (Lisboa)	50	8	Vila Nova da Barquinha (Santarém)
24	8	Sintra (Lisboa)	51	9	Borba (Évora)
			52	10	Pombal (Leiria)
			53	11	Oeiras (Lisboa)
			54	12	Sernancelhe (Viseu)
			55	13	Odivelas (Lisboa)

Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
56	14	Castelo Branco (Castelo Branco)
57	15	Lousada (Porto)
58	16	Viana do Castelo (Viana do Castelo)
59	17	Póvoa de Varzim (Porto)
60	18	Santarém (Santarém)
61	19	Fornos de Algodres (Guarda)
62	20	Vila Velha de Rodão(Castelo Branco)
63	21	Aljezur (Faro)
64	22	Penamacor (Castelo Branco)
65	23	Almodovar (Beja)
66	24	Portimão (Faro)
67	25	Guarda (Guarda)
68	26	Seia (Guarda)
69	27	Idanha-a-Nova (Castelo Branco)
70	28	Sabugal (Guarda)
71	29	Angra do Heroísmo (Açores)
72	30	Marinha Grande (Leiria)
73	31	Aveiro (Aveiro)
74	32	Cinfães (Viseu)
75	33	Beja (Beja)
76	34	Marvão (Portalegre)
77	35	Paredes de Coura(Viana do Castelo)
78	36	Montemor-o-Novo (Évora)
79	37	Alcochete (Setúbal)
80	38	Arcos de Valdevez(Viana do Castelo)
81	39	Santana (Madeira)
82	40	Amadora (Lisboa)
83	41	Vila Nova de Foz Côa (Guarda)
84	42	Albergaria-a-Velha (Aveiro)
85	43	Lousã (Coimbra)
86	44	Arruda dos Vinhos (Lisboa)
87	45	Góis (Coimbra)
88	46	Viseu (Viseu)
89	47	Fafe (Braga)
90	48	Figueiró dos Vinhos (Leiria)
91	49	Sesimbra (Setúbal)
92	50	Vila do Bispo (Faro)
93	51	Ponta do Sol (Madeira)
94	52	Caldas da Rainha (Leiria)
95	53	Rio Maior (Santarém)
96	54	Amares (Braga)
96	54	Esposende (Braga)
96	54	Montalegre (Vila Real)
96	54	Terras de Bouro (Braga)
96	54	Vieira do Minho (Braga)
96	54	Vila Verde (Braga)
102	60	Penela (Coimbra)

103	61	Condeixa-a-Nova (Coimbra)
104	62	Celorico de Basto (Braga)
104	62	Reguengos de Monsaraz (Évora)
106	64	Belmonte (Castelo Branco)
107	65	Murça (Vila Real)
108	66	Ovar (Aveiro)
109	67	Batalha (Leiria)
110	68	Vale de Cambra (Aveiro)
111	69	Arouca (Aveiro)
112	70	Cantanhede (Coimbra)
113	71	Funchal (Madeira)
114	72	Vendas Novas (Évora)
115	73	São João da Pesqueira (Viseu)
116	74	Arraiolos (Évora)
117	75	Fundão (Castelo Branco)
118	76	Monção (Viana do Castelo)
119	77	Montijo (Setúbal)
120	78	Baião (Porto)
121	79	Portalegre (Portalegre)
122	80	Póvoa de Lanhoso (Braga)
123	81	Sátão (Viseu)
124	82	Castro Verde (Beja)
125	83	Povoação (Açores)
126	84	Moura (Beja)
127	85	Trofa (Porto)
128	86	Proença-a-Nova (Castelo Branco)
129	87	Tavira (Faro)
130	88	Amarante (Porto)
131	89	Almeirim (Santarém)
132	90	Vila Viçosa (Évora)
133	91	Mação (Santarém)
134	92	Paredes (Porto)
135	93	Oliveira do Bairro (Aveiro)
136	94	São Pedro do Sul (Viseu)
137	95	Alpiarça (Santarém)
138	96	Boticas (Vila Real)
139	97	Cartaxo (Santarém)
140	98	Vila Franca do Campo (Açores)
141	99	Castelo de Paiva (Aveiro)
142	100	Moimenta da Beira (Viseu)
143	101	Trancoso (Guarda)
144	102	Gavião (Portalegre)
145	103	Nordeste (Açores)
146	104	Castanheira de Pêra (Leiria)
147	105	Tarouca (Viseu)
148	106	São Vicente (Madeira)
149	107	Câmara de Lobos (Madeira)
150	108	Monforte (Portalegre)
151	109	Almada (Setúbal)

152	110	Nazaré (Leiria)
153	111	Oliveira de Frades (Viseu)
154	112	São Brás de Alportel (Faro)
155	113	Vouzela (Viseu)
156	114	Penacova (Coimbra)
157	115	Alter do Chão (Portalegre)
157	115	Campo Maior (Portalegre)
157	115	Castelo de Vide (Portalegre)
157	115	Crato (Portalegre)
157	115	Elvas (Portalegre)
157	115	Miranda do Douro (Bragança)
157	115	Sabrosa (Vila Real)
157	115	Tabuaço (Viseu)
165	123	Castro Daire (Viseu)
166	124	Alcácer do Sal (Setúbal)
167	125	Melgaço (Viana do Castelo)
168	126	Penafiel (Porto)
169	127	Santa Cruz da Graciosa (Açores)
170	128	Caminha (Viana do Castelo)
170	128	Valença (Viana do Castelo)
170	128	Vila N. Cerveira (Viana do Castelo)
173	131	Pedrogão Grande (Leiria)
174	132	Lagoa (Açores)
175	133	Bombarral (Leiria)
176	134	Vila Franca de Xira (Lisboa)
177	135	Alvaiázere (Leiria)
178	136	Vidigueira (Beja)
179	137	Mourão (Évora)
180	138	Espinho (Aveiro)
181	139	Chamusca (Santarém)
182	140	Horta (Açores)
183	141	Santa Maria da Feira (Aveiro)
184	142	Mora (Évora)
185	143	Viana do Alentejo (Évora)
186	144	Ribeira Brava (Madeira)
187	145	Calheta (Madeira)
188	146	Arganil (Coimbra)
189	147	Vila de Rei (Castelo Branco)
190	148	Gouveia (Guarda)
191	149	Ferreira do Alentejo (Beja)
192	150	Miranda do Corvo (Coimbra)
193	151	Santa Cruz das Flores (Açores)
194	152	Corvo (Açores)
195	153	Alcoutim (Faro)
196	154	Vimioso (Bragança)
197	155	Felgueiras (Porto)
198	156	Sobral de Monte Agraço (Lisboa)
199	157	Benavente (Santarém)
199	157	Cabeceiras de Basto (Braga)

199	157	Carregal do Sal (Viseu)
199	157	Coruche (Santarém)
199	157	Lagos (Faro)
199	157	Moita (Setúbal)
199	157	Nisa (Portalegre)
199	157	Olhão (Faro)
199	157	Oliveira de Azemeis (Aveiro)
199	157	Paços de Ferreira (Porto)
199	157	Peso da Régua (Vila Real)
199	157	Ponte de Lima (Viana do Castelo)
199	157	Resende (Viseu)
199	157	Ribeira de Pena (Vila Real)
199	157	Santiago do Cacém (Setúbal)
199	157	Serpa (Beja)
199	157	Setúbal (Setúbal)
199	157	Sousel (Portalegre)
199	157	Tomar (Santarém)
199	157	Tondela (Viseu)
199	157	Torres Novas (Santarém)
199	157	Vila do Conde (Porto)
199	157	Vila Real de S. Antonio (Faro)
199	157	Vizela (Braga)

Nível 5

		Águeda (Aveiro)
		Aguiar da Beira (Guarda)
		Alandroal (Évora)
		Alcanena (Santarém)
		Alcobaça (Leiria)
		Alenquer (Lisboa)
		Alfândega da Fé (Bragança)
		Alijó (Vila Real)
		Aljustrel (Beja)
		Almeida (Guarda)
		Alvito (Beja)
		Anadia (Aveiro)
		Armamar (Viseu)
		Arronches (Portalegre)
		Avis (Portalegre)
		Azambuja (Lisboa)
		Barrancos (Beja)
		Cadaval (Lisboa)
		Calheta (Açores)
		Carraceda de Ansiães (Bragança)
		Constância (Santarém)
		Cuba (Beja)
		Estremoz (Évora)
		Ferreira do Zêzere (Santarém)
		Freixo Esp.ª à Cinta (Bragança)

Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
		Fronteira (Portalegre)
		Golegã (Santarém)
		Lagoa (Faro)
		Lajes das Flores (Açores)
		Lajes do Pico (Açores)
		Lourinhã (Lisboa)
		Macedo de Cavaleiros (Bragança)
		Machico (Madeira)
		Madalena (Açores)
		Mangualde (Viseu)
		Manteigas (Guarda)
		Mealhada (Aveiro)
		Meda (Guarda)
		Mertola (Beja)
		Mesão Frio (Vila Real)
		Mira (Coimbra)
		Mirandela (Bragança)
		Mogadouro (Bragança)
		Monchique (Faro)
		Mondim de Basto (Vila Real)
		Montemor-o-Velho (Coimbra)
		Mortágua (Viseu)
		Murtosa (Aveiro)
		Nelas (Viseu)
		Oleiros (Castelo Branco)
		Oliveira do Hospital (Coimbra)
		Ourique (Beja)
		Palmela (Setúbal)
		Pampilhosa da Serra (Coimbra)
		Penalva do Castelo (Viseu)
		Pinhel (Guarda)
		Ponte da Barca(Viana do Castelo)
		Ponte de Sôr (Portalegre)
		Portel (Évora)
		Porto de Mós (Leiria)
		Porto Moniz (Madeira)
		Porto Santo (Madeira)
		Praia da Vitória (Açores)
		Redondo (Évora)
		Ribeira Grande (Açores)
		Salvaterra de Magos (Santarém)
		Santa Comba Dão (Viseu)
		Santa Cruz (Madeira)
		Sanª. Marta de Penaguião(Vila Real)
		São Roque do Pico (Açores)
		Sardoal (Santarém)
		Sertã (Castelo Branco)

		Sever do Vouga (Aveiro)
		Sines (Setúbal)
		Soure (Coimbra)
		Tábua (Coimbra)
		Torre de Moncorvo (Bragança)
		Vagos (Aveiro)
		Valpaços (Vila Real)
		Velas (Açores)
		Vila do Porto (Açores)
		Vila Flôr (Bragança)
		Vila Nova de Paiva (Viseu)
		Vila Nova de Poiares (Coimbra)
		Vila Pouca de Aguiar (Vila Real)
		Vinhais (Bragança)

O governo electrónico tem tido grande desenvolvimento a nível mundial. A União Europeia colocou-o na sua agenda e definiu objectivos a serem cumpridos pelos estados membros nos próximos anos. O governo português assumiu que o governo electrónico seria um dos pilares da reforma da Administração Pública e aponta como caminho a utilização eficiente das tecnologias da informação e da comunicação.

O governo electrónico poderá desempenhar um importante papel na desburocratização, modernização, aumento da eficiência e transparência da Administração Pública. No que se refere à Administração Pública Local, nomeadamente nas câmaras municipais, há todo o interesse e oportunidade de olhar para a realidade do que tem sido feito nos últimos anos e, em função disso, identificar os constrangimentos e virtualidades que permitam encurtar caminho e desenvolver estratégias para o futuro.

O desenvolvimento das regiões digitais depende muito do desenvolvimento do governo electrónico e do seu impacto na sociedade. O último estudo realizado pelos autores e recentemente publicado [Santos e Amaral 2003] no âmbito do Gávea sobre a presença das autarquias portuguesas na Internet e sobre a utilização que elas fazem destas tecnologias está à disposição de todos os interessados em formato digital em <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>, onde também poderão ser encontrados outros estudos sobre esta temática realizados desde 1999. O terceiro estudo relativo a dados de 2003 está em fase de conclusão e os seus resultados serão publicados oportunamente.

Os resultados obtidos ao longo do tempo e a experiência adquirida justificam que se olhe para os resultados de modo a explicitar de uma forma mais simples, mas não menos rigorosa, o nível de desenvolvimento do governo electrónico local. Nesse sentido a solução encon-

trada foi a elaboração de um *ranking* onde se pudessem apresentar todas as autarquias de uma forma ordenada em função da sua maturidade na utilização do governo electrónico.

A elaboração de *rankings* é sempre arriscada e normalmente muito discutida, no entanto, consideramos que o risco se justifica pela oportunidade que proporciona na revelação da imagem global da realidade, fornecendo a cada autarquia uma informação fiável da sua realidade no contexto nacional.

O Ranking Gávea / *inter.face* 2002 é o corolário natural dos estudos da presença das câmaras municipais portuguesas na Internet, principalmente da sua segunda edição, publicada em 2003. Nestes estudos todas as câmaras municipais, 308 no total, foram avaliadas e analisadas em domínios como a presença na Internet, a utilização do correio electrónico e a caracterização da infra-estrutura tecnológica. Uma avaliação que incidiu sobre resultados, motivações e expectativas, do ponto de vista quantitativo, qualitativo e tecnológico.

O *ranking* pretende avaliar a maturidade dos *web sites* das câmaras municipais, tendo por base os quatro níveis do governo electrónico. Ou seja, um modelo de avaliação assente no nível de serviços disponibilizados ao cidadão em formato digital na *web* e no seu nível de integração com o *back-office* das autarquias. Foi precisamente da aplicação deste modelo que resultou a construção do **Ranking Gávea / *inter.face* 2002 da qualidade da presença das câmaras municipais na Internet.**

Este *ranking* permite a avaliação da maturidade do governo electrónico local, uma vez que o nível de maturidade está fortemente relacionado com o desenvolvimento tecnológico e organizacional do *back-office* e da sua integração com o *front-office*, pelo que o *web site* surge como um espelho da realidade.

2. Metodologia

A metodologia seguida para a elaboração do Ranking Gávea / Inter.face 2002 assenta na avaliação dos *web sites* das câmaras municipais portuguesas. Das trezentas e oito câmaras municipais, duzentas e vinte e duas têm presença na *web*. Os seus *web sites* foram classificados numa escala de 0 a 4, desde o nível 5, correspondendo a 0 pontos, até ao nível 1, correspondendo a 4 pontos. Cada nível reflecte um determinado grau de maturidade, directamente relacionado com as funcionalidades e serviços disponibilizados na Internet.

Foi precisamente da aplicação deste modelo que resultou a construção do *Ranking Gávea / inter.face 2002* da qualidade da presença na Internet das câmaras municipais e cujos resultados nos permitem ter uma visão clara da realidade existente.

Os níveis utilizados foram os seguintes:

Nível 5 – Ausência da Câmara Municipal na Internet (sem *web site*).

Nível 4 – *Web sites* que publicam informação genérica sobre o município e a autarquia, direccionada para todos mas sem informação sobre os formulários dos serviços e sem serviços *online*.

Nível 3 – *Web sites* que dispõem de interacção entre a câmara municipal e o cidadão através do *download* de formulários relativos aos serviços.

Nível 2 – *Web sites* que dispõem de interacção nos dois sentidos entre a câmara municipal e o cidadão através do processamento de formulários incluindo autenticação.

Nível 1 – Nível da transacção, os *web sites* que permitem tratamento, decisão e entrega, incluindo pagamento, dos serviços fornecidos pela autarquia.

Este modelo tem uma ideia fundamental subjacente à sua estrutura, o foco é a disponibilização de serviços *on-line* ao munícipe. Esta concepção do que deve ser a presença na *web* de uma autarquia pode penalizar as presenças cujo foco principal é a divulgação de informação ou a promoção do concelho, uma vez que esses aspectos só entram na avaliação na segunda etapa da indexação dos *web sites*.

Organizados os *web sites* de acordo com os elementos caracterizadores de cada nível do modelo, seguiu-se a sua ordenação em função da qualidade global, obtida por aplicação dos critérios de qualidade apresentados no próximo capítulo.

O primeiro factor de ordenação dentro do nível foi a quantidade e a qualidade dos elementos característicos desse nível. Por exemplo no nível 3 incluem-se todos os *web sites* com formulários *online* e sem elementos dos níveis superiores. Neste caso a primeira ordenação tem em atenção a quantidade de formulários disponibilizados.

Após esta primeira ordenação seguiu-se o segundo factor que consiste na avaliação de vários critérios de qualidade baseados na grelha de avaliação apresentada no próximo capítulo, a qual tem em consideração a informação recolhida por avaliação *online* e por questionário enviado às câmaras municipais e ao qual responderam 52% das autarquias.

O resultado é a ordenação final dos *web sites* em função do modelo de maturidade definido e que resulta no ranking aqui apresentado e explicado.

Os critérios de qualidade utilizados resultam do *Método de Avaliação dos web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* [Santos et al. 2001] e que para o efeito foram adaptados à avaliação de *web sites* das câmaras municipais. O método permite-nos uma avaliação sistemática e rigorosa dos critérios considerados como relevantes para a avaliação do governo electrónico local.

O método de avaliação aqui proposto, relativo à qualidade e à maturidade dos *web sites*, visa avaliar a presença na Internet dos municípios considerando os seguintes critérios: conteúdos, actualização dos conteúdos, acessibilidade, navegabilidade, facilidades para cidadãos com necessidades especiais e serviços. Os critérios, por sua vez, subdividem-se em quarenta e três indicadores (ver resumo dos critérios e indicadores nas Tabela 3-1, Tabela 3-2, Tabela 3-3, Tabela 3-4, Tabela 3-5 e Tabela 3-6). Estas tabelas são uma versão resumida das utilizadas na avaliação dos *web sites* da Administração Directa e Indirecta do

Estado [Santos et al. 2001], que com as devidas actualizações e adaptações foram usadas nesta avaliação. As tabelas permitem observar quer os critérios quer os indicadores tidos em consideração na avaliação. Além desta informação foi ainda atribuído um peso a cada critério e a cada indicador que nos permitiram indexar as autarquias em função da qualidade observada.

Na avaliação do critério *Conteúdos* (ver Tabela 3-1) foram utilizados onze indicadores, *descrição da câmara municipal, contactos, publicações, novidades, FAQ's, serviços e respectivos contactos, informação sobre os formulários, datas sobre a actualização dos documentos, diversidade de informação, apresentação da política de privacidade e segurança e versões em outras línguas*. Com estes indicadores não se pretende formatar a presença das autarquias na *web*, mas tão só identificar um conjunto mínimo de informação que deve estar sempre presente pela sua importância no apoio ao munícipe.

Tabela 3-1 Indicadores do critério Conteúdos

Critérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
1. Conteúdos (RCM 22/2001 “clareza da forma como é apresentada”) (RCM 22/2001 “cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos reclamações sobre conteúdo, protecção de dados pessoais, notificação, <i>copyright</i> , etc...”) 3. publicações (RCM 95/99 – 1.1 “deverão disponibilizar ao público, em formato digital na <i>Internet</i> , as respectivas publicações”)	1. descrição do organismo: a) missão b) estrutura orgânica c) serviços prestados	S/N S/N S/N	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é para os três casos Sim ou Não. Sim nos casos em que tem essa informação e Não nos restantes casos.	Informação que permite aos cidadãos saber a missão, a estrutura orgânica e os serviços prestados pelo organismo.
	2. contactos • Decreto-lei n.º 135/99 – Artigo 14.º 1 – “Os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, devem sempre referir, para além da designação oficial do serviço sem siglas, o endereço postal, os números de telefone, fax e o endereço de correio electrónico do respectivo emissor.” • Decreto-lei n.º 135/99 – Artigo 26.º – 1 “...devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz.”	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se todos os contactos estão presentes, Amarelo se apenas estão indicados alguns, morada e <i>e-mail</i> obrigatoriamente e Vermelho nos restantes casos.	Contactos do organismo, nomeadamente: morada, telefone, fax e <i>e-mail</i> . Devem ser os contactos mais gerais do organismo, normalmente os que são impressos na documentação escrita.
	3. publicações (RCM 95/99 – 1.1 “deverão disponibilizar ao público, em formato digital na <i>Internet</i> , as respectivas publicações”)	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as últimas publicações disponíveis tiverem sido publicadas nos seis últimos meses, Amarelo se a sua publicação for inferior a dois anos e Vermelho nos restantes casos.	Publicações efectuadas pelo organismo em formato digital.
	4. novidades	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as novidades existentes tiverem menos de três meses, Amarelo se tiverem menos de seis meses e Vermelho nos restantes casos.	Documento com a lista das últimas actualizações do <i>web site</i> , de forma a facilitar o acesso às novidades, principalmente aos visitantes frequentes.
	5. FAQ (perguntas mais frequentes)	S/N	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é Sim caso exista um documento em que são sintetizadas as respostas às perguntas mais frequentes ou Não caso contrário	Existência de um documento com as respostas às perguntas mais frequentes, vulgarmente designado por FAQ's.
	6. serviços e respectivos contactos incluindo <i>e-mail</i> Decreto-lei n.º 135/99 – Artigo 26.º – 1 “...devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se todos os contactos estão presentes, Amarelo se apenas estão indicados	Os contactos dos diversos serviços. Nomeadamente: morada, telefone, fax e <i>e-mail</i> . Os contactos mais específicos dos diversos serviços constituintes do organismo.

Critérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
	contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz.”		alguns, morada e e-mail obrigatoriamente e Vermelho nos restantes casos.	
	7. informação sobre os formulários e documentos do serviço para download (com indicação do tamanho, do formato, do software especial necessário e link para empresa), ou em HTML	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site e por um questionário a enviar ao organismo de modo a identificar os seus formulários. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se mais de dois terços dos formulários estiverem online e tiverem as informações referidas no indicador, Amarelo se estiverem presentes mais de um terço ou se não tiverem as indicações referidas e Vermelho nos restantes casos, incluindo a sua inexistência.	Formulários utilizados pelo organismo na sua actividade diária e disponibilizados no web site em formato digital.
	8. data da última e da próxima actualização dos documentos (quando se aplicar)	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se mais de dois terços dos documentos e os mais relevantes tiverem a identificação da data da última e da próxima actualização, quando se aplicar, Amarelo se mais de um terço tiver essa data e Vermelho nos restantes casos.	Todos os documentos devem ter a data da última actualização e da próxima sempre que se aplicar.
	9. diversidade da informação	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir grande diversidade de informação, Amarelo se a informação não for suficientemente abrangente em relação à actividade do organismo e Vermelho se a informação for escassa.	A diversidade da informação disponível em relação à actividade do organismo é um bom indicador da qualidade do web site e por isso da sua utilidade para o cidadão.
	10. apresentação da política de privacidade e segurança Decreto-lei n.º 135/99 – Artigo 25.º – 2 na transmissão de dados por meios informáticos, “...deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.”	S/N	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é Sim caso exista um documento explicitando a política de privacidade e segurança seguida pelo organismo em relação aos dados fornecidos pelo cidadão ou Não caso contrário	O organismo deve explicitar no web site a política de privacidade e segurança que pratica em relação aos dados fornecidos pelo cidadão.
	11. versão em outras línguas (sempre que se justifique)	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as línguas estrangeiras utilizadas forem suficientes para suporte à actividade do organismo, Amarelo se apenas for utilizada uma língua ou se a tradução do web site for parcial e Vermelho se não for utilizada nenhuma. Este indicador só deverá ser medido nos casos que a actividade do organismo o justifique.	Sempre que a actividade do organismo implique relacionamento com agentes estrangeiros, devem existir versões do web site nas línguas estrangeiras mais representativas dessa actividade.

Tabela 3-1 Indicadores do critério Conteúdos

No segundo critério pretendeu-se avaliar a *Atualização dos Conteúdos*. Todos sabemos que para que a informação seja útil ela deve estar actualizada. Nesse sentido identificaram-se seis indicadores: *legislação, informação sobre o organismo, eventos, relatórios de contas e planos de actividades* ou documentos com a mesma finalidade, *estatísticas, publicações e estudos, outra informação*

(ver Tabela 3-2). Os nossos estudos têm revelado uma grande desactualização dos *web sites* o que reduz a sua utilidade e diminui a sua procura pelo município, com estes indicadores teve-se como objectivo aferir a preocupação da autarquia em manter actualizada alguma informação considerada importante, relacionada com a actividade da câmara municipal.

Tabela 3-2 Indicadores do critério Actualização dos Conteúdos

Critérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
2. Actualização dos Conteúdos (RCM 22/2001 “grau de actualização da informação disponibilizada”)	12. legislação	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se a legislação estiver actualizada, Amarelo se existir legislação mas não estiver actualizada e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise online. Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo que forneça informação complementar sobre a legislação aplicável.
	13. informação sobre o organismo (organigrama, lei orgânica)	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se o organigrama e a lei orgânica estiverem actualizadas, Amarelo se existirem mas não estiverem actualizadas e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise online. Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo que forneça informação complementar sobre o organigrama e a lei orgânica.
	14. eventos programados ou em curso	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir informação sobre os eventos actualizada, Amarelo se existir mas se não estiver actualizada e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise online. Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo informação complementar.
	15. contas, relatório de actividades e plano de actividades	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem as contas e relatório de actividades do ano civil anterior ao ano da avaliação, assim como o plano de actividades do ano civil correspondente à avaliação, Amarelo se existirem mas estiverem desactualizados e Vermelho nos restantes casos.	Deve ser verificado se a versão das contas e do relatório de actividades do organismo estão actualizados. Nesse caso a versão disponível deve ser a do ano civil anterior à avaliação. Assim como o plano de actividades do organismo. Nesse caso a versão disponível deve ser a do ano civil correspondente ao ano da avaliação.
	16. estatísticas, publicações	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem estatísticas, publicações e estudos actualizados, Amarelo se existirem mas não estiverem actualizados e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise online. Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo informação complementar.
	17. outra informação	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se a legislação estiverem outras	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise online. Por isso,

		informações actualizadas, Amarelo caso existam mas desactualizadas e Vermelho nos restantes casos. Este critério pelas suas características é o mais difícil de avaliar, pelo que se recomenda a utilização de uma estratégia de avaliação que passe por cruzar diversas fontes de informação, que sejam possíveis de identificar, relativas à actualização dos documentos, além das que já constam nos indicadores anteriores. Por exemplo, data da última actualização do web site ou datas de outros documentos publicados.	sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo informação complementar sobre outras informações disponíveis no web site.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No critério *Acessibilidade* foram identificados quatro indicadores que primeira página do web site: *compatibilidade com os browsers mais utilizados*, permitem avaliar as preocupações ao nível da facilidade de acesso à URL na documentação publicada, principais motores de busca e de indexação e tempo de carregamento da primeira página (ver Tabela 33).

Tabela 3-3 Indicadores do critério *Acessibilidade*

Critérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
3. Acessibilidade (acesso à primeira página)	18. a página principal deve correr em diferentes browsers e em diferentes versões: a) NetScape 6 b) Internet Explorer 6 c) NetScape 4 d) Internet Explorer 5	S/N S/N S/N S/N	Recolha de informação por teste do web site online com os dois browsers mais utilizados, nas suas duas últimas versões. A medida é para os quatro casos Sim ou Não. Assim, será Sim se funcionar e será Não caso exista alguma incompatibilidade.	Este indicador pretende verificar se a página de entrada no web site corre nas versões dos browsers mais utilizados.
	19. URL em toda a documentação publicada	S/N	Recolha de informação por observação da documentação emitida pelo organismo. A medida é Sim se existir indicação do URL do web site na documentação do organismo e Não caso contrário. Para efeitos de avaliação deve-se solicitar o envio por fax de uma folha de papel timbrado do organismo. Se essa folha e a folha de fax, tiverem essa indicação considera-se que o URL é usado na documentação.	A finalidade deste indicador é verificar se o endereço do URL é divulgado na documentação oficial do organismo.
	20. principais motores de busca (sapo (http://www.sapo.pt), aeiou (http://www.aeiou.pt), altavista (http://www.altavista.com), yahoo (http://www.yahoo.com))	Semáforo	Recolha de informação por pesquisa online nos web sites em quatro dos motores de busca mais utilizados. Dois nacionais e dois internacionais. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se forem encontradas três referências, Amarelo se forem encontradas duas e Vermelho nos restantes casos.	A finalidade é verificar se existem referências aos web sites do organismo nos principais motores de busca que facilitem a sua localização.
	21. tempo de carregamento de página (inferior a 8 segundos)	S/N	Recolha de informação por medição do tempo de carregamento da primeira página do web site. A medição deve ser realizada utilizando o mesmo sistema para todas as medições, o qual deve estar equipado com um modem de 56kbps com ligação directa à rede pública, de modo a simular uma utilização doméstica. A medida é Sim se o acesso for inferior a 8 segundos e Não caso contrário.	Ninguém gosta de esperar muito tempo para carregar a primeira página de um web site. O mais certo é desistir de aceder e de lá não voltar. Por isso, é importante que os web sites tenham tempos de acesso muito baixos à primeira página, alguns estudos indicam tempos inferiores a 8 segundos.

O quarto critério refere-se à *Facilidade de Navegação* dentro do *web site*, tendo sido identificados sete indicadores: *compatibilidade com os browsers mais utilizados, mapa do web site* ou *equivalente, tempo de carregamento das*

páginas, barra de navegação na primeira página, barra de navegação nas restantes páginas, motor de busca e links inativos (ver Tabela 34).

Tabela 3-4 Indicadores do critério Navegabilidade

Critérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
4. Navegabilidade (navegação interna) (RCM 22/2001 “facilidade na pesquisa de informação”)	22. as páginas devem correr em diferentes browsers e em diferentes versões: NetScape 6 Internet Explorer 6 NetScape 4 Internet Explorer 5	S/N S/N S/N S/N	Recolha de informação por teste online do web site, com as quatro versões dos browsers mais utilizados. A medida é para os quatro casos Sim ou Não. Assim, se funcionar é Sim se houver alguma incompatibilidade é Não.	A finalidade deste indicador é verificar se o web site corre nas principais versões dos browsers mais utilizados.
	23. mapa do web site	S/N	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é Sim se existir um documento com o mapa do web site e Não caso contrário.	Página contendo o mapa do web site com links directos para os documentos, de modo a facilitar o acesso a essa informação.
	24. tempo de carregamento	Semáforo	Recolha de informação por medição do tempo de carregamento das páginas que constituem o web site. A medição deve ser realizada utilizando o mesmo sistema para todas as medições o qual deve estar equipado com um modem de 56kbps, com ligação directa à rede pública, de modo a simular uma utilização doméstica. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as páginas com um tempo de carregamento superior a 20 segundos forem escassas ou inexistentes, Amarelo se existirem até dez por cento de páginas e Vermelho nos restantes casos.	Um web site com páginas muito pesadas desincentiva a sua utilização. Assim todas as páginas deverem carregamentos inferiores a 20 segundos para que o cidadão não desista de aceder à informação nelas contida.
	25. barra de navegação na página principal com links (para página do governo / Administração Pública / Sectorial ou Ministerial, contactos, mapa do web site, motor de busca, caixa de sugestões)	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir a barra de navegação com a maioria dos itens referidos, Amarelo se existir uma barra de navegação com alguns dos itens referidos e Vermelho nos casos em que existe barra de navegação com um máximo de dois destes itens e nos casos em que ela não exista.	Deve existir uma barra de navegação na página principal com a maioria dos itens do indicador.
	26. nas outras páginas, barra de navegação com links (para página principal, mapa do web site, motor de busca, voltar, caixa de sugestões)	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir a barra de navegação com a maioria dos itens referidos, Amarelo se existir uma barra de navegação com alguns dos	Deve existir uma barra de navegação em todas as páginas além da principal com a maioria dos itens do indicador.

			<p>ítems referidos e Vermelho nos casos em que existe barra de navegação com um máximo de dois destes ítems e nos casos em que ela não exista.</p> <p>Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é Sim caso exista um motor de busca interno que permita procurar informação por palavras-chave e Não caso contrário.</p>		<p>Um motor de busca de informação por palavras-chave é uma importante ferramenta de auxílio à navegabilidade do web site.</p> <p>O indicador pretende identificar os links mortos ou inconsistentes do web site, por exemplo, apontando para informação errada.</p>
<p>27. motor de busca (RCM 95/99 4.1 "ser implementados mecanismos de pesquisa de fácil utilização")</p> <p>(RCM 22/2001 "facilidade da pesquisa de informação")</p> <p>28. links activos</p>	S/N	Semáforo	<p>Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se os links mortos forem escassos, Amarelo se existirem até dez por cento de links mortos e Vermelho nos restantes casos.</p>		

O quinto critério visa chamar a atenção para a necessidade dos responsáveis pela construção de *web sites* das câmaras municipais se preocuparem com aspectos de desenho universal que permita a todos os cidadãos o acesso à informação digital publicada. O critério é constituído por quatro indicadores. Estamos conscientes que estes indicadores não são o garante desse desenvolvimento universal, no entanto nesta fase em que poucos se preocupam com estes aspectos, a sua inclusão é uma importante forma de sensibilização. Em futuras avaliações o grau de exigência neste critério será aumentado tendencialmente para as recomendações da W3C – *World Wide Web Consortium* (podem ser consultadas no endereço <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505>).

Tabela 3-5 Indicadores do critério Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais

Critérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
5. Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais (RCM 22/2001 “cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos, designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais”) (RCM 97/1999 sobre a acessibilidade dos sítios da Administração Pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais) (RCM 95/1999 4.2 “deverão ser levadas em linha de conta as exigências específicas dos cidadãos com necessidades especiais”)	29. conformidade com o nível A, correspondente à Prioridade 1, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da web do W3C	S/N	Recolha de informação através da análise do <i>web site</i> do organismo com o “Bobby” complementada com informação recolhida por observação <i>online</i> . A medida é Sim no caso de se verificar conformidade e não caso contrário.	A satisfação dos pontos incluídos no nível A (prioridade 1) das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> , do W3C (WAI) é um requisito que têm que ser satisfeito para que determinados grupos possam aceder aos conteúdos. A sua satisfação é requisito básico para que determinados grupos possam aceder a documentos sedeados na <i>web</i> .
	30. conformidade com o nível Double-A, correspondente à Prioridade 2, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da web do W3C	Semáforo	Recolha de informação através da análise do <i>web site</i> do organismo com o “Bobby” complementada com informação recolhida por observação <i>online</i> . A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se estiver em conformidade com o nível A e existir conformidade com a generalidade dos pontos de verificação da Prioridade 2, Amarelo nos casos em que existir conformidade com o nível A e não existir conformidade com a maioria dos pontos de verificação da Prioridade 2 e Vermelho nos restantes casos.	A satisfação dos pontos incluídos no nível Double-A (prioridade 2) das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> , do W3C (WAI) é um requisito que deve ser satisfeito para que determinados grupos possam aceder aos conteúdos. A sua satisfação traduzir-se-á na remoção de barreiras significativas de acesso a documentos sedeados na <i>web</i> .
	31. conformidade com o nível Triple-A, correspondente à Prioridade 3, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da web do W3C	Semáforo	Recolha de informação através da análise do <i>web site</i> do organismo com o “Bobby” complementada com informação recolhida por observação <i>online</i> . A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se estiver em conformidade com o nível Double-A e existir conformidade com a generalidade dos pontos de verificação da Prioridade 3, Amarelo nos casos em que existir conformidade com o nível Double-A e não existir conformidade com a maioria dos pontos de verificação da Prioridade 3 e Vermelho nos restantes casos.	A satisfação dos pontos incluídos no nível Triple-A (prioridade 3) das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> , do W3C (WAI) é um requisito que pode ser satisfeito para que determinados grupos não tenham dificuldades em aceder aos conteúdos. A sua satisfação irá melhorar o acesso a documentos sedeados na <i>web</i> .
Mais informação em http://www.acesso.mct.pt , http://www.cast.org/bobby e Plano de Acção eEurope 2002 Capítulo: Participação de todos na economia do conhecimento.	32. símbolo de acessibilidade na primeira página a que reconhecidamente sejam associadas características de desenho universal e um texto explicativo (RCM 97/1999 - 3ª “Os sítios da Internet dos organismos... que satisfaçam os requisitos de acessibilidade nele referidos deverão indicá-lo de forma clara, através de símbolo a que reconhecidamente seja associada essa característica.”)	S/N	Recolha de informação através da observação da primeira página do <i>web site</i> dos organismos. A medida é Sim caso exista o símbolo e o texto explicativo e Não caso contrário.	A afixação do Símbolo de Acessibilidade não garante que este sítio seja 100% acessível. A utilização deste símbolo demonstra, unicamente, um esforço em aumentar a acessibilidade deste sítio em conformidade com a Resolução de Conselho de Ministros N.º 97/99 sobre acessibilidade dos sítios da administração pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais.

Também se pretende avaliar o estado de desenvolvimento do *web site* pela avaliação da interactividade permitida, desagregada em oito indicadores (ver Tabela 3-6). No que se refere aos formulários e transacções elas foram

incluídas na definição dos níveis, os restantes indicadores completam a avaliação da qualidade do *web site*.

Tabela 3-6 Indicadores do critério Serviços online

Critérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
6. Serviços online	33. declarações / formulários online para download	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se tiver à disposição uma quantidade significativa e generalizada de declarações e formulários <i>online</i> para <i>download</i> , Amarelo se tiver, mas não em quantidade e Vermelho se não tiver.	Declarações e formulários <i>online</i> para <i>download</i> . Para deverá ser esta medida utilizada a informação recolhida no n.º 8 do 1º critério.
	34. preenchimento e entrega online	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se tiver à disposição uma quantidade significativa e generalizada de declarações e formulários para preenchimento <i>online</i> , Amarelo se tiver mas não em quantidade e Vermelho se não tiver.	Preenchimento e entrega de declarações e formulários <i>online</i> .
	35. sugestões e reclamações online	S/N	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é Sim se tem ou Não caso contrário. mecanismos que facilitem este processo.	Possibilidade de fazer sugestões e reclamações <i>online</i> . Devem existir
	36. pagamentos online	S/N	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é Sim se tem ou Não caso contrário.	Possibilidade de pagamento <i>online</i> dos serviços.
	37. segurança nos pagamentos online Decreto-lei n.º 135/99 – Artigo 25.º – 2 na transmissão de dados por meios informáticos, “...deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.”	S/N	Recolha de informação por observação <i>online</i> do <i>web site</i> do organismo. A medida é Sim se tem ou Não caso contrário.	Sempre que existam transacções <i>online</i> devem existir mecanismos de segurança que permitam que essas operações sejam seguras.
	38. respostas aos e-mails recebidos • Decreto-lei n.º 135/99 – Artigo 26.º – 2 “A correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.”	Semáforo	Recolha de informação por teste de mensagem enviada aos organismos. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se a resposta for recebida nos primeiros 5 dias úteis, Amarelo se for recebida em 15 dias e Vermelho nos outros casos.	Deve ser implementado um sistema de envio de <i>e-mails</i> de uma forma discreta que não levante suspeitas, aos organismos em análise, para avaliar o tempo de resposta. Apesar da legislação apontar para uma primeira resposta em 15 dias, entende-se que no caso do <i>e-mail</i> , essa resposta deverá ser dada nos 5 primeiros dias úteis, a qual poderá ser apenas uma primeira resposta acusando a recepção da mensagem e informando quais os paços seguintes que foram desencadeados.
	• Decreto-lei n.º 135/99 – Artigo 39.º – 1 – “Toda a correspondência, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação cujos autores se			

Tabela 3-6 Indicadores do critério Serviços online

Crítérios	Indicadores	Medidas	Recolha	Explicação
	identifiquem, dirigida a qualquer serviço será objecto de análise e decisão, devendo ser objecto de resposta coma maior brevidade possível, que não excederá, em regra, 15 dias.”			
	39. newsletter, forum, chat online e outras facilidades online	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem duas ou mais facilidades deste indicador, Amarelo se existir uma e Vermelho nos outros casos.	Deve existir um conjunto de facilidades que promovam a criação de comunidades dos utilizadores do web site.
	40. e-mail, telefone, fax, chat online com acesso a help-desk dedicados a apoio aos utilizadores	Semáforo	Recolha de informação por observação online do web site do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem duas ou mais facilidades deste indicador, Amarelo se existir uma e Vermelho nos outros casos.	Deve existir um conjunto de facilidades dedicadas ao apoio a utilizadores.

Os dados recolhidos serviram para determinar o índice de qualidade e maturidade dos web sites. Assim, o índice de qualidade é calculado pela soma ponderada de todos os critérios, que por sua vez são a soma ponderada dos seus indicadores. A lista dos índices de qualidade dos web sites permite identificar a qualidade relativa dos web sites das câmaras municipais. O cruzamento dos dados da qualidade com o modelo de maturidade do governo electrónico permitem determinar o *ranking* aqui apresentado e discutido.

A produção de alguns indicadores sobre a maturidade da presença das câmaras municipais na Internet permite-nos aferir com rigor o caminho já percorrido e o que falta percorrer no governo electrónico local em Portugal. Tendo por base o modelo de quatro níveis apresentado para avaliação da maturidade do governo electrónico e pontuando cada *web site* de acordo com o seu nível de maturidade, construímos os indicadores que se seguem relativamente a dados de 2002.

Este modelo foca-se no nível de serviços disponibilizados ao cidadão em formato digital na *web* e no seu nível de integração com os processos associados aos serviços e suportados pelo *back-office*. Estes serviços devem ser a motivação principal da presença na Internet das autarquias, independentemente da restante informação que se possa disponibilizar e que terá também interesse para o cidadão.

O nível de maturidade está fortemente relacionado com o desenvolvimento tecnológico e organizacional do *back-office* e da sua integração com o *front-office*, pelo que o *web site* aparece assim como um espelho da realidade. Esta integração, necessária e desejável, é difícil e exige estratégia e perseverança. Mas só assim as autarquias poderão aproveitar estes tempos de mudança para se modernizarem, tornando-se mais eficientes e transparentes, quer do ponto de vista da sua gestão quer do ponto de vista da qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão.

Os *web sites* foram classificados numa escala de 0 a 4, desde o nível 5, correspondente a 0 pontos, até ao nível 1, correspondente a 4 pontos. O nível 5 corresponde à ausência na Internet da Câmara Municipal, o nível 4 classifica os *web sites* que publicam informação genérica so-

bre o município e a autarquia direccionada para todos mas sem informação sobre os formulários dos serviços, o nível 3 classifica os *web sites* que dispõem de interacção entre a câmara municipal e o cidadão através do *download* de formulários relativos aos serviços, o nível 2 classifica os *web sites* que dispõem de interacção nos dois sentidos entre a câmara municipal e o cidadão através do processamento de formulários incluindo autenticação, e finalmente, foram classificados no nível 1, nível da transacção, os *web sites* que permitem tratamento, decisão e entrega, incluindo pagamento, dos serviços fornecidos pela autarquia.

Atendendo ao baixo nível de maturidade que ainda se verifica na generalidade dos *web sites* decidiu-se que bastaria ter apenas uma das funcionalidades para que fosse classificado nesse nível. Dentro do mesmo nível os *web sites* foram ordenados pela quantidade de elementos desse nível e em igualdade de circunstâncias pela qualidade geral do *web site* de acordo com os critérios estabelecidos.

O resultado da aplicação da escala referida ao modelo de avaliação, cujo valor ideal seria de 4 pontos, valor máximo da escala, resultou uma média nacional de 0,910 pontos. Estes dados são reveladores do muito que há a fazer para que as câmaras municipais adiram efectivamente ao governo electrónico e para que os serviços oferecidos sejam representativos e efectivamente úteis ao cidadão.

Os dados mostram que nenhuma autarquia atingiu ainda o nível 1 (ver Gráfico 4-1), nível ideal de maturidade, o nível 2 apenas foi atingido por 5% das câmaras municipais, no nível 3 apenas se posicionam 8% dos municípios, no nível 4 posicionam-se 58% e no nível 5, sem *web site*, ainda resistem 28% das câmaras municipais.

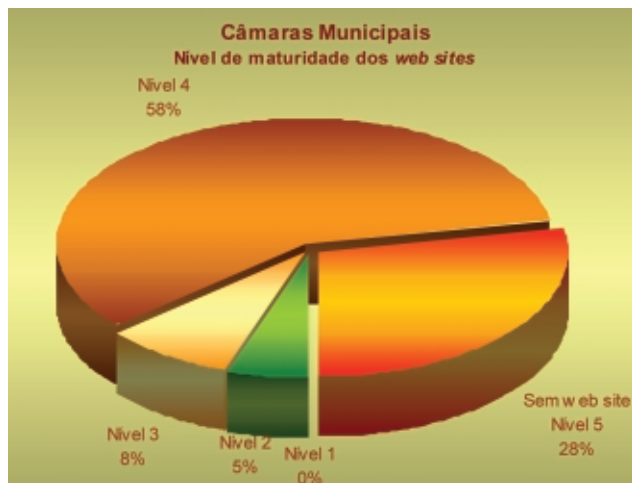


Gráfico 4-1 Maturidade dos web sites por níveis de maturidade

Por financiamento do Orçamento de Estado (FBM – Fundo de Base Municipal, FGM - Fundo Geral Municipal e FCM – Fundo de Coesão Municipal) verificamos que o índice de maturidade (ver Gráfico 4-2) é tanto maior quanto maior é o financiamento da câmara municipal. Este é um resultado esperado e cruza com a dimensão das autarquias.

Acima da média apenas se posicionam as câmaras municipais com verbas do Orçamento de Estado superiores a €10.800.000.

As autarquias maiores têm índices de maturidade superiores (ver Gráfico 4-3), verificando-se que o índice cresce com a dimensão, desde o valor de 0,64 pontos para as autarquias até 10.000 eleitores, 0,89 pontos nas autarquias de 10.001 a 50.000 eleitores, 1,68 pontos nas autarquias de 50.001 a 100.000 eleitores e finalmente de 1,83 pontos nas autarquias com mais de 100.000 eleitores.

Mais uma vez apenas as autarquias com mais de 50.001 eleitores apresentam um índice de maturidade acima da média.

Por distritos (ver Gráfico 4-4) verificamos que os distritos com maior índice de maturidade e os únicos acima da média nacional são o distrito do Porto com 1,500 pontos, Braga com 1,286 pontos, Faro com 1,250 pontos, Setúbal com 1,231 pontos, Leiria e Lisboa com 1,188 pontos, e finalmente Castelo Branco com 1,000 pontos. Todos os restantes distritos têm um índice inferior à média



Gráfico 4-2 Índice de maturidade por orçamento de estado atribuído às câmaras municipais (FBM+FGM+FCM)



Gráfico 4-3 Índice de maturidade por dimensão da câmara municipal

nacional, sendo os de menor maturidade as regiões autónomas da Madeira com 0,636 pontos, dos Açores com 0,632 pontos, os distritos de Beja com 0,571 pontos e por último o distrito de Bragança com 0,417 pontos. A estes dados não é alheio o facto de nestes distritos haver muitas autarquias sem presença na *web*, logo contribuindo com 0 pontos para o índice.

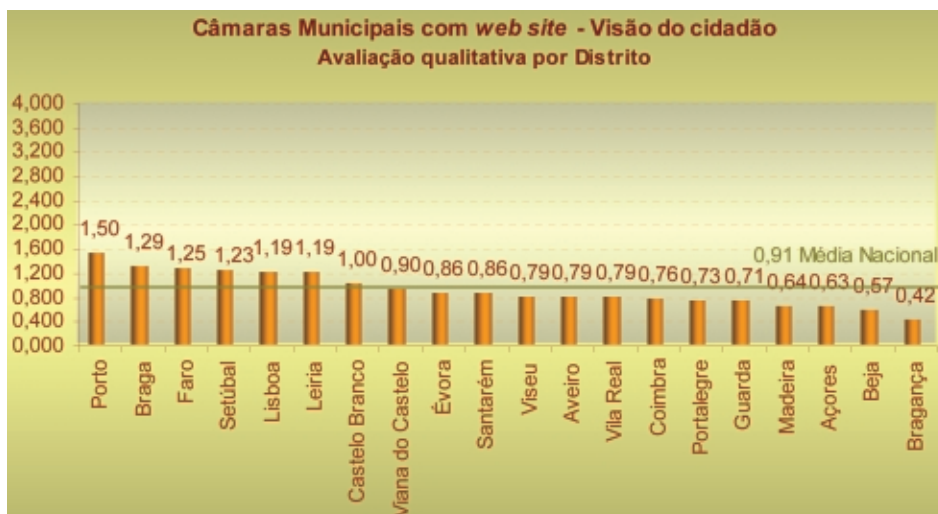


Gráfico 4-4 Índice de maturidade dos web sites por distritos

Estes dados mostram claramente as regiões onde as autarquias estão mais atentas ao fenómeno da Sociedade da Informação e aquelas em que o trabalho a desenvolver carece de uma estratégia concertada urgente, sob pena destas assimetrias verificadas poderem aprofundar-se no futuro próximo.

Existindo de facto grandes assimetrias entre as autarquias, os resultados globais do ponto de vista qualitativo ainda são muito incipientes, mesmo no distrito do Porto que apresenta os melhores resultados. O seu índice de 1,500 pontos só por si é revelador do trabalho que há a desenvolver. Não só pelo que o cidadão pode obter através da Internet, mas principalmente pelo que essa face

visível indicia em relação à automatização dos processos internos de suporte aos serviços municipais.

O governo electrónico não pode ser uma moda e muito menos uma panaceia para todos os males. Há que encará-lo com a convicção das oportunidades que este representa e com a consciência dos seus riscos. Uma estratégia adequada para o governo electrónico local deve ser suportado numa visão global da autarquia e o seu promotor deve deter o poder para desencadear as medidas necessárias à sua implementação, tendo sempre presente os dois objectivos principais – a satisfação do cidadão e a melhoria da gestão, por recurso às tecnologias da informação e da comunicação.

O ranking foi construído segundo o modelo de *e-government* baseado em quatro níveis de acordo com o grau de maturidade dos serviços oferecidos conforme já foi referido nos capítulos anteriores. Depois de termos verificado um baixo nível de maturidade da presença das câmaras municipais na Internet, vamos agora verificar a sua distribuição pelos diferentes níveis.

O nível ideal é o nível 1, correspondendo ao mais elevado nível de maturidade. O objectivo a atingir é o da transacção, os *web sites* com este grau de maturidade deverão permitir tratamento, decisão e entrega, incluindo pagamento dos serviços fornecidos pela autarquia. Todos sabemos que não é fácil atingir este grau de digitalização, uma vez que ele exige uma forte integração entre as actividades de *back-office* e as actividades de *front-office*, mas só assim se consegue desburocratizar e ganhar eficiência de operação com a satisfação dos munícipes, através do aumento da transparência, da melhoria de serviço, melhoria do tempo de resposta e diversificação dos canais de interacção com o cidadão. Com este patamar de maturidade é fácil avançar para diversificação de canais de atendimento como sejam a *web*, o telemóvel ou a televisão interactiva.

Não se pense no entanto que este esforço apenas interessa a uma camada da população com acesso às tecnologias da informação. Estas tecnologias beneficiam toda a autarquia, desde a gestão ao atendimento. Com a automatização dos processos que esta integração necessariamente promove, será possível ter acesso imediato a toda a informação e sobre ela produzir indicadores de gestão em tempo real que de outra forma seria impossível, quer pelos custos quer pela dificuldade de obter alguma da informação necessária. O que se pretende é diversificar – optimizando. Não se pretende acabar com o atendimento presencial, mas também esse beneficia da digitalização e melhorará com a utilização adequada das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

No entanto, apesar deste nível ser o objecto a atingir ainda nenhuma autarquia lá chegou (ver Tabela 5-1).

Qualidade da presença na Internet das câmaras municipais Ranking Gávea / <i>inter.face</i> 2002		
Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
<p>Nível 1/ Nível da transacção, os <i>web sites</i> que permitem tratamento, decisão e entrega, incluindo pagamento dos serviços fornecidos pela autarquia</p> <p>Sem classificados nesta edição</p>		

Tabela 5-1 Câmaras municipais posicionadas no nível 1

Os melhores *web sites* segundo o nosso modelo de avaliação posicionam-se no nível 2. Os requisitos necessários para se posicionar neste patamar impõem que seja possível preencher e submeter formulários *online* incluindo autenticação. Atendendo a que as autarquias dão os primeiros passos na disponibilização destes serviços, foi nosso entendimento que deveriam ser incluídas neste nível todas as câmaras municipais cujos *web sites* disponibilizam pelo menos um formulário para preenchimento *online*, mesmo que não exista autenticação do utilizador. Foram também incluídas todas as autarquias que permitem a consulta a processos uma vez que esta informação é produzida para um munícipe específico e dispõe de autenticação. Nesta avaliação foi assumida esta flexibilização, no entanto em futuras avaliações o critério será mais apertado.

Qualidade da presença na Internet das câmaras municipais Ranking Gávea / <i>inter.face</i> 2002		
Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
<p>Nível 2 / <i>Web sites</i> que dispõem de interacção nos dois sentidos entre a câmara municipal e o cidadão através do processamento de formulários incluindo autenticação</p>		
1	1	Bragança (Bragança)
2	2	Loulé (Faro)
3	3	Lisboa (Lisboa)
4	4	Évora (Évora)
5	5	Chaves (Vila Real)

6	6	Covilhã (Castelo Branco)
7	7	Guimarães (Braga)
8	8	Grândola (Setúbal)
9	9	Gondomar (Porto)
10	10	Ponta Delgada (Açores)
11	11	Matosinhos (Porto)
12	12	Peniche (Leiria)
13	13	Figueira da Foz (Coimbra)
14	14	Seixal (Setúbal)
15	15	Lamego (Viseu)
16	16	Valongo (Porto)

Tabela 5-2 Câmaras municipais posicionadas no nível 2

Partindo destes pressupostos foram classificados no nível 2 dezasseis autarquias o que corresponde a 5,2% (ver Tabela 5-2). A que apresentou o melhor *web site* foi a Câmara Municipal de Bragança que acumula o 1º lugar do Ranking Gávea / Inter.face 2002 com o 1ª lugar do Nível 2. Em segundo lugar aparece a Câmara Municipal de Loulé e em 3º lugar a Câmara Municipal de Lisboa.

Destes *web sites*, 63% são bons segundo os critérios de qualidade definidos para este nível, 31% são razoáveis e 6% são fracos. Os dados mostram bem o muito que ainda há a fazer em todas as autarquias em prol do desenvolvimento e disponibilização de serviços *online*. As poucas autarquias deste nível e a facto de nenhuma ter uma classificação de excelente, mostra bem o muito que há a fazer.

Neste nível não há nenhuma câmara municipal pertencente aos distritos de Aveiro, Beja, Guarda, Santarém,

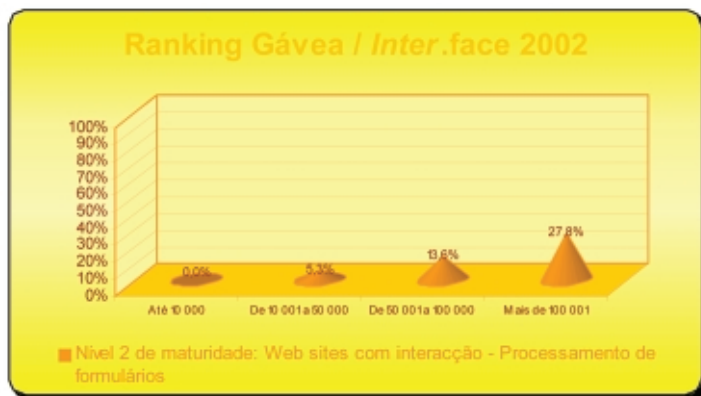


Gráfico 5-1 Distribuição dos *web sites* do nível 2 por dimensão das autarquias

Portalegre, Viana do Castelo e da Região Autónoma da Madeira. Existindo três câmaras municipais do distrito do Porto e duas do distrito de Setúbal, os restantes distritos surgem com uma presença cada.

A distribuição destes *web sites* por dimensão das autarquias mostra que nenhum pertence a autarquias com menos de 10.000 eleitores. Dos *web sites* do grupo de autarquias de 10.001 a 50.000 eleitores, 5,3% posicionam-se neste nível, o mesmo se passando com 13,6% dos *web sites* do grupo de 50.001 a 100.000 eleitores e com 27,8% dos *web sites* das autarquias com mais de 100.001

Qualidade da presença na Internet das câmaras municipais Ranking Gávea / inter.face 2002		
Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
Nível 3 / Web sites que dispõem de interacção entre a câmara municipal e o cidadão através do download de formulários relativos aos serviços		
17	1	Leiria (Leiria)
18	2	Porto (Porto)
19	3	Albufeira (Faro)
20	4	Loures (Lisboa)
21	5	Celorico da Beira (Guarda)
22	6	Ilhavo (Aveiro)
23	7	Cascais (Lisboa)
24	8	Sintra (Lisboa)
25	9	Ansião (Leiria)
26	10	Faro (Faro)
27	11	Marco de Canaveses (Porto)
28	12	Barcelos (Braga)
29	13	Barreiro (Setúbal)
30	14	Estarreja (Aveiro)
31	15	Vila Real (Vila Real)
32	16	Torres Vedras (Lisboa)
33	17	Abrantes (Santarém)
34	18	Mafra (Lisboa)
35	19	Braga (Braga)
36	20	Ourém (Santarém)
37	21	Óbidos (Leiria)
38	22	Coimbra (Coimbra)
39	23	Castro Marim (Faro)
40	24	Entroncamento (Santarém)
41	25	Santo Tirso (Porto)
42	26	Silves (Faro)

Tabela 5-3 Câmaras municipais posicionadas no nível 3

eleitores (ver Gráfico 5-1). Estes dados reforçam a ideia já anteriormente referida da importância da dimensão na maturidade do governo electrónico local.

No nível 3 foram incluídos os *web sites* que disponibilizam formulários relativos aos serviços para *download*. Neste grupo foram classificadas vinte e seis autarquias, o que corresponde a 8,5% (ver Tabela 5-3).

O melhor *web site* deste grupo é o da Câmara Municipal de Leiria, o qual ocupa a 17ª posição do *Ranking Gávea / Inter.face 2002*, em 2º lugar classificou-se a Câmara Municipal do Porto que ocupa a 18ª posição do ranking e em 3º lugar surge a Câmara Municipal de Albufeira que ocupa a 19ª posição do ranking.

Não há nenhuma razão profunda, conhecida, que justifique haver tão poucas autarquias posicionadas neste nível. Aparentemente todas poderiam classificar-se no nível 3, mas como se vê a realidade é muito diferente.

Dos *web sites* classificados neste nível apenas 46% são bons segundo os critérios de qualidade definidos, 31% são razoáveis e 23% são fracos. Neste nível estão representados apenas onze distritos, sendo os mais representados os distritos de Lisboa e Faro. Não estão presentes neste nível os distritos de Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Portalegre, Viana do Castelo, Viseu e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

No conjunto do nível 2 e do nível 3, há quatro distritos que não estão representados, Beja, Portalegre, Viana do Castelo e a Região Autónoma da Madeira.

A distribuição por dimensão mostra que apenas 2,5% dos *web sites* do grupo das autarquias mais pequenas pertencem a este nível, do mesmo modo 8,0% dos *web sites* do grupo de autarquias com 10.001 a 50.000 eleitores, 22,7% do grupo das autarquias com 50.001 a 100.000 eleitores e 33,3% dos *web sites* das autarquias do grupo de municípios com mais de 100.001 eleitores (ver Gráfico 5-2).

Também neste nível são as autarquias maiores as mais representadas. Verifica-se mais uma vez que são as autarquias de maior dimensão as que têm maior nível de maturidade e apresentam uma política mais sólida de presença na *web*.

No nível 4, que corresponde aos *web sites* informativos



Gráfico 5-2 Distribuição dos *web sites* do nível 3 por dimensão das autarquias

ou de promoção, posicionam-se a maioria nas autarquias portuguesas. Mais precisamente cento e oitenta municípios, o que corresponde a 58,4% dos *web sites* (ver Tabela 5-4). Neste grupo aparecem muitas câmaras municipais com presença deficiente, 13% estavam em construção ou fora de serviço no período de avaliação, 46% eram fracos ou mesmo maus, 28% eram razoáveis e

Qualidade da presença na Internet das câmaras municipais Ranking Gávea / <i>inter.face</i> 2002		
Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
Nível 4 / <i>Web sites</i> que publicam informação genérica sobre o município e a autarquia, direccionada para todos mas sem informação sobre os formulários dos serviços e sem serviços online		
43	1	Vila Nova de Gaia (Porto)
44	2	Figueira de Castelo Rodrigo (Guarda)
45	3	Odemira (Beja)
46	4	Maia (Porto)
47	5	Vila Nova de Famalicão (Braga)
48	6	Penedono (Viseu)
49	7	S. João da Madeira (Aveiro)
50	8	Vila Nova da Barquinha (Santarém)
51	9	Borba (Évora)
52	10	Pombal (Leiria)
53	11	Oeiras (Lisboa)

Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
54	12	Sernancelhe (Viseu)
55	13	Odivelas (Lisboa)
56	14	Castelo Branco (Castelo Branco)
57	15	Lousada (Porto)
58	16	Viana do Castelo (Viana do Castelo)
59	17	Póvoa de Varzim (Porto)
60	18	Santarém (Santarém)
61	19	Fornos de Algodres (Guarda)
62	20	Vila Velha de Rodão (Castelo Branco)
63	21	Aljezur (Faro)
64	22	Penamacor (Castelo Branco)
65	23	Almodovar (Beja)
66	24	Portimão (Faro)
67	25	Guarda (Guarda)
68	26	Seia (Guarda)
69	27	Idanha-a-Nova (Castelo Branco)
70	28	Sabugal (Guarda)
71	29	Angra do Heroísmo (Açores)
72	30	Marinha Grande (Leiria)
73	31	Aveiro (Aveiro)
74	32	Cinfães (Viseu)
75	33	Beja (Beja)
76	34	Marvão (Portalegre)
77	35	Paredes de Coura (Viana do Castelo)
78	36	Montemor-o-Novo (Évora)
79	37	Alcochete (Setúbal)
80	38	Arcos de Valdevez (Viana do Castelo)
81	39	Santana (Madeira)
82	40	Amadora (Lisboa)
83	41	Vila Nova de Foz Côa (Guarda)
84	42	Albergaria-a-Velha (Aveiro)
85	43	Lousã (Coimbra)
86	44	Arruda dos Vinhos (Lisboa)
87	45	Góis (Coimbra)
88	46	Viseu (Viseu)
89	47	Fafe (Braga)
90	48	Figueiró dos Vinhos (Leiria)
91	49	Sesimbra (Setúbal)
92	50	Vila do Bispo (Faro)
93	51	Ponta do Sol (Madeira)
94	52	Caldas da Rainha (Leiria)
95	53	Rio Maior (Santarém)
96	54	Amares (Braga)
96	54	Esposende (Braga)
96	54	Montalegre (Vila Real)
96	54	Terras de Bouro (Braga)

96	54	Vieira do Minho (Braga)
96	54	Vila Verde (Braga)
102	60	Penela (Coimbra)
103	61	Condeixa-a-Nova (Coimbra)
104	62	Celorico de Basto (Braga)
104	62	Reguengos de Monsaraz (Évora)
106	64	Belmonte (Castelo Branco)
107	65	Murça (Vila Real)
108	66	Ovar (Aveiro)
109	67	Batalha (Leiria)
110	68	Vale de Cambra (Aveiro)
111	69	Arouca (Aveiro)
112	70	Cantanhede (Coimbra)
113	71	Funchal (Madeira)
114	72	Vendas Novas (Évora)
115	73	São João da Pesqueira (Viseu)
116	74	Arraiolos (Évora)
117	75	Fundão (Castelo Branco)
118	76	Monção (Viana do Castelo)
119	77	Montijo (Setúbal)
120	78	Baião (Porto)
121	79	Portalegre (Portalegre)
122	80	Póvoa de Lanhoso (Braga)
123	81	Sátão (Viseu)
124	82	Castro Verde (Beja)
125	83	Povoação (Açores)
126	84	Moura (Beja)
127	85	Trofa (Porto)
128	86	Proença-a-Nova (Castelo Branco)
129	87	Tavira (Faro)
130	88	Amarante (Porto)
131	89	Almeirim (Santarém)
132	90	Vila Viçosa (Évora)
133	91	Mação (Santarém)
134	92	Paredes (Porto)
135	93	Oliveira do Bairro (Aveiro)
136	94	São Pedro do Sul (Viseu)
137	95	Alpiarça (Santarém)
138	96	Boticas (Vila Real)
139	97	Cartaxo (Santarém)
140	98	Vila Franca do Campo (Açores)
141	99	Castelo de Paiva (Aveiro)
142	100	Moimenta da Beira (Viseu)
143	101	Trancoso (Guarda)
144	102	Gavião (Portalegre)
145	103	Nordeste (Açores)
146	104	Castanheira de Pêra (Leiria)
147	105	Tarouca (Viseu)

Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
148	106	São Vicente (Madeira)
149	107	Câmara de Lobos (Madeira)
150	108	Monforte (Portalegre)
151	109	Almada (Setúbal)
152	110	Nazaré (Leiria)
153	111	Oliveira de Frades (Viseu)
154	112	São Brás de Alportel (Faro)
155	113	Vouzela (Viseu)
156	114	Penacova (Coimbra)
157	115	Alter do Chão (Portalegre)
157	115	Campo Maior (Portalegre)
157	115	Castelo de Vide (Portalegre)
157	115	Crato (Portalegre)
157	115	Elvas (Portalegre)
157	115	Miranda do Douro (Bragança)
157	115	Sabrosa (Vila Real)
157	115	Tabuaço (Viseu)
165	123	Castro Daire (Viseu)
166	124	Alcácer do Sal (Setúbal)
167	125	Melgaço (Viana do Castelo)
168	126	Penafiel (Porto)
169	127	Santa Cruz da Graciosa (Açores)
170	128	Caminha (Viana do Castelo)
170	128	Valença (Viana do Castelo)
170	128	Vila N. Cerveira (Viana do Castelo)
173	131	Pedrogão Grande (Leiria)
174	132	Lagoa (Açores)
175	133	Bombarral (Leiria)
176	134	Vila Franca de Xira (Lisboa)
177	135	Alvaiázere (Leiria)
178	136	Vidigueira (Beja)
179	137	Mourão (Évora)
180	138	Espinho (Aveiro)
181	139	Chamusca (Santarém)
182	140	Horta (Açores)
183	141	Santa Maria da Feira (Aveiro)
184	142	Mora (Évora)
185	143	Viana do Alentejo (Évora)
186	144	Ribeira Brava (Madeira)
187	145	Calheta (Madeira)
188	146	Arganil (Coimbra)
189	147	Vila de Rei (Castelo Branco)
190	148	Gouveia (Guarda)
191	149	Ferreira do Alentejo (Beja)
192	150	Miranda do Corvo (Coimbra)

193	151	Santa Cruz das Flores (Açores)
194	152	Corvo (Açores)
195	153	Alcoutim (Faro)
196	154	Vimioso (Bragança)
197	155	Felgueiras (Porto)
198	156	Sobral de Monte Agraço (Lisboa)
199	157	Benavente (Santarém)
199	157	Cabeceiras de Basto (Braga)
199	157	Carregal do Sal (Viseu)
199	157	Coruche (Santarém)
199	157	Lagos (Faro)
199	157	Moita (Setúbal)
199	157	Nisa (Portalegre)
199	157	Olhão (Faro)
199	157	Oliveira de Azemeis (Aveiro)
199	157	Paços de Ferreira (Porto)
199	157	Peso da Régua (Vila Real)
199	157	Ponte de Lima (Viana do Castelo)
199	157	Resende (Viseu)
199	157	Ribeira de Pena (Vila Real)
199	157	Santiago do Cacém (Setúbal)
199	157	Serpa (Beja)
199	157	Setúbal (Setúbal)
199	157	Sousel (Portalegre)
199	157	Tomar (Santarém)
199	157	Tondela (Viseu)
199	157	Torres Novas (Santarém)
199	157	Vila do Conde (Porto)
199	157	Vila Real de S. Antonio (Faro)
199	157	Vizela (Braga)

Tabela 5-4 Câmaras municipais posicionadas no nível 4

apenas 13% eram bons. Estes dados revelam que a maioria das câmaras municipais ainda está neste nível de maturidade, destes, 59% não têm qualquer utilidade para o cidadão e não dignificam as instituições que representam.

A autarquia que apresentou o melhor *web site* neste nível foi a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, classificada na 43ª posição do Ranking Gávea / *Inter.face* 2002, em 2º lugar posicionou-se a Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo ocupando a 44ª posição do *ranking* e em 3º lugar deste nível e 45º lugar do *ranking* ficou a Câmara Municipal de Odemira. O *web site* de Vila

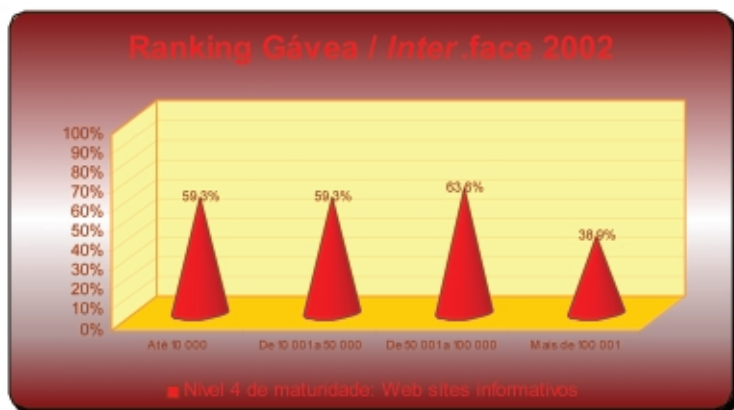


Gráfico 5-3 Distribuição dos *web sites* do nível 4 por dimensão das autarquias

Nova de Gaia é um bom exemplo de uma presença do tipo informativo e de promoção.

Inversamente aos níveis anteriores, neste são as autarquias dos grupos das mais pequenas as mais representadas. Inversamente, são as câmaras municipais de maior dimensão as menos representadas (ver Gráfico 5-3), o que se deve ao facto de estas estarem posicionadas em níveis de maturidade superior.

As primeiras autarquias dos distritos que não dispõem de nenhuma câmara municipal posicionada nos níveis superiores, aparecem aqui classificadas, no caso do distrito de Beja, na 45ª posição do *ranking* e é a Câmara Municipal de Odemira, a primeira do distrito de Viana do Castelo aparece na 58ª posição e é a Câmara Municipal de Viana do Castelo, a primeira autarquia do distrito de Portalegre aparece na 76ª posição e é a Câmara Municipal de Marvão e finalmente a primeira autarquia da região Autónoma da Madeira aparece na 81ª posição e é a Câmara Municipal de Santana.

Ainda não dispõem de *web site* um número significativo de autarquias, oitenta e seis no total, o que corresponde a 27,9% (ver Tabela 5-5). No entanto muitas outras deveriam estar neste nível devido à sua falta de qualidade.

Qualidade da presença na Internet das câmaras municipais
Ranking Gávea / *inter.face* 2002

Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal
--------------------------	------------------------	------------------

Nível 5 / Ausência da Câmara Municipal na Internet (sem web site)

	Águeda	(Aveiro)
	Aguiar da Beira	(Guarda)
	Alandroal	(Évora)
	Alcanena	(Santarém)
	Alcobaça	(Leiria)
	Alenquer	(Lisboa)
	Alfândega da Fé	(Bragança)
	Alijó	(Vila Real)
	Aljustrel	(Beja)
	Almeida	(Guarda)
	Alvito	(Beja)
	Anadia	(Aveiro)
	Armamar	(Viseu)
	Arronches	(Portalegre)
	Avis	(Portalegre)
	Azambuja	(Lisboa)
	Barrancos	(Beja)
	Cadaval	(Lisboa)
	Calheta	(Açores)
	Carraceda de Ansiães	(Bragança)
	Constância	(Santarém)
	Cuba	(Beja)
	Estremoz	(Évora)
	Ferreira do Zêzere	(Santarém)
	Freixo Esp. a à Cinta	(Bragança)
	Fronteira	(Portalegre)
	Golegã	(Santarém)
	Lagoa	(Faro)
	Lajes das Flores	(Açores)
	Lajes do Pico	(Açores)
	Lourinhã	(Lisboa)
	Macedo de Cavaleiros	(Bragança)
	Machico	(Madeira)
	Madalena	(Açores)
	Mangualde	(Viseu)
	Manteigas	(Guarda)
	Mealhada	(Aveiro)
	Meda	(Guarda)
	Mertola	(Beja)

Classificação no Ranking	Classificação no Nível	Câmara Municipal	
		Mesão Frio	(Vila Real)
		Mira	(Coimbra)
		Mirandela	(Bragança)
		Mogadouro	(Bragança)
		Monchique	(Faro)
		Mondim de Basto	(Vila Real)
		Montemor-o-Velho	(Coimbra)
		Mortágua	(Viseu)
		Murtosa	(Aveiro)
		Nelas	(Viseu)
		Oleiros	(Castelo Branco)
		Oliveira do Hospital	(Coimbra)
		Ourique	(Beja)
		Palmela	(Setúbal)
		Pampilhosa da Serra	(Coimbra)
		Penalva do Castelo	(Viseu)
		Pinhel	(Guarda)
		Ponte da Barca	(Viana do Castelo)
		Ponte de Sôr	(Portalegre)
		Portel	(Évora)
		Porto de Mós	(Leiria)
		Porto Moniz	(Madeira)
		Porto Santo	(Madeira)
		Praia da Vitória	(Açores)
		Redondo	(Évora)
		Ribeira Grande	(Açores)
		Salvaterra de Magos	(Santarém)
		Santa Comba Dão	(Viseu)
		Santa Cruz	(Madeira)
		Sanª. Marta de Penaguião	(Vila Real)
		São Roque do Pico	(Açores)
		Sardoal	(Santarém)
		Sertã	(Castelo Branco)
		Sever do Vouga	(Aveiro)
		Sines	(Setúbal)
		Soure	(Coimbra)
		Tábua	(Coimbra)
		Torre de Moncorvo	(Bragança)
		Vagos	(Aveiro)
		Valpaços	(Vila Real)
		Velas	(Açores)
		Vila do Porto	(Açores)
		Vila Flôr	(Bragança)
		Vila Nova de Paiva	(Viseu)
		Vila Nova de Poiares	(Coimbra)
		Vila Pouca de Aguiar	(Vila Real)
		Vinhais	(Bragança)

Tabela 5-5 Câmaras municipais posicionadas no nível 5

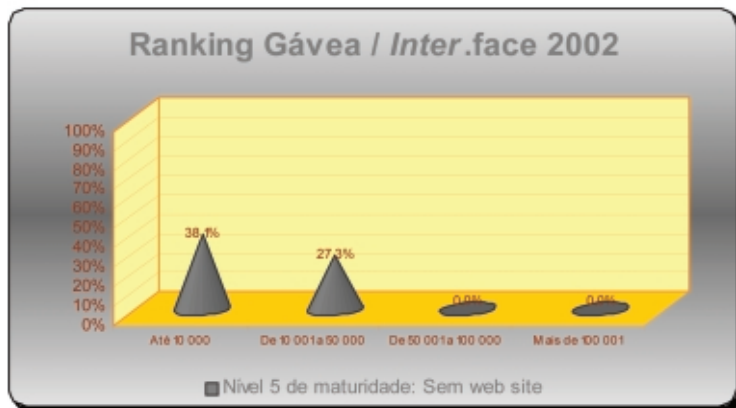


Gráfico 5-4 Distribuição dos *web sites* do nível 5 por dimensão das autarquias

Numa distribuição por dimensão verificamos que 38,1% das autarquias mais pequenas ainda não têm *web site*, o mesmo se passando com 27,3% das autarquias do grupo de 10.001 a 50.000 eleitores. Todas as autarquias com mais de 50.001 eleitores já dispõem de presença na *web* (ver Gráfico 5-4).

6. Menções honrosas

Tendo por base os resultados da **Qualidade da presença na Internet das câmaras Municipais – Ranking Gávea / *inter.face* 2002** foram atribuídas menções honrosas às três primeiras autarquias de cada nível. O seu objectivo foi reconhecer o trabalho de todos aqueles que no dia a dia nas autarquias promovem a Sociedade da Informação ao serviço do cidadão através da melhoria dos serviços *online* oferecidos aos seus munícipes pelas câmaras municipais em que trabalham (ver Tabela 5-1, Tabela 5-2, Tabela 5-3 e Tabela 5-4).

Com esta iniciativa os autores do estudo em conjunto com os responsáveis da revista *Inter.face* – Administração Pública, quiseram prestar público reconhecimento às autarquias que mais se evidenciaram em cada nível do *ran-*

king. Nesse sentido, o Gávea e a *Inter.face* – Administração Pública aproveitaram a oportunidade do Fórum Administração Pública Local, que decorreu em 2 de Outubro de 2003 na Universidade de Aveiro, para proceder à entrega das Menções Honrosas às autarquias distinguidas (ver Figura 6-1).

Estas autarquias apresentam-se à data da realização deste estudo como exemplos de Boas Práticas para as restantes autarquias. Não havendo uma que seja a melhor em todos os aspectos considerados, no seu conjunto são um bom ponto de partida para futuros trabalhos de concepção, desenvolvimento, exploração e manutenção de uma presença de qualidade na *web*. É certo que ainda estamos longe de uma autarquia digital ideal mas estes



Figura 6-1 Lista de câmaras municipais distinguidas

exemplos podem ajudar, com aquilo que têm de melhor, a chegar lá mais rapidamente. Sabemos que muitas outras autarquias, não incluídas nestas distinções, tem desenvolvido trabalho meritório em áreas específicas de relevo e na modernização administrativa, no entanto, o resultado desse esforço ainda não chegou ao cidadão pela via digital. Esperamos que tal aconteça nas próximas edições do *ranking*.

As autarquias distinguidas foram:

Dado que não existem ainda autarquias que se posicionem no nível 1 do nosso modelo de qualidade, o primeiro classificado do *ranking* é o primeiro classificado do nível 2.



Figura 6-2 Web site 1º classificados do nível 2

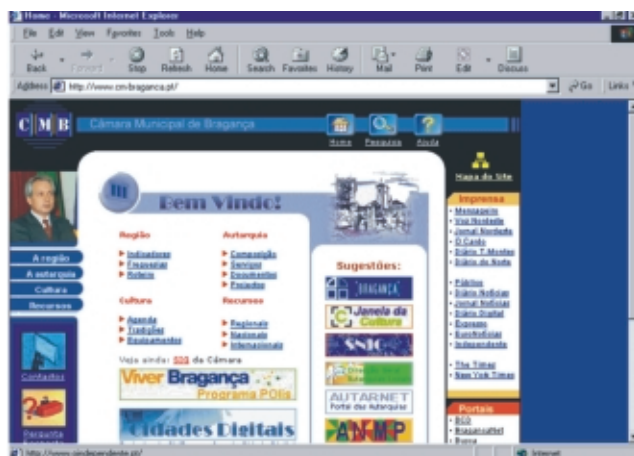


Figura 6-3 Web site da Câmara Municipal de Bragança

Em 1º lugar do Nível 2 – *Web sites com interação: Processamento de formulários* e simultaneamente em 1º lugar do Ranking Gávea / *Inter.face* 2002, ficou o *web site* da Câmara Municipal de Bragança (ver Figura 6-2 e Figura 6.3). É uma câmara municipal do grupo de autarquias com 10.001 a 50.000 eleitores.



Figura 6-4 Web site 2º classificados do nível 2



Figura 6-5 Web site da Câmara Municipal de Loulé



Figura 6-6 Web site 3º classificados do nível 2



Figura 6-7 Web site da Câmara Municipal de Lisboa

Em 2º lugar do *Nível 2 – Web sites com interacção: Processamento de formulários* e simultaneamente em 2º lugar do Ranking Gávea / *Inter.face* 2002, ficou o web site da Câmara Municipal de Loulé (ver Figura 6-4 e Figura 6.5). É uma câmara municipal do grupo de autarquias com 10.001 a 50.000 eleitores.

Em 3º lugar do *Nível 2 – Web sites com interacção: Processamento de formulários* e simultaneamente em 3º lugar do Ranking Gávea / *Inter.face* 2002, ficou o web site da Câmara Municipal de Lisboa (ver Figura 6-6 e Figura 6.7). É uma câmara municipal do grupo de autarquias com mais de 100.001 eleitores.

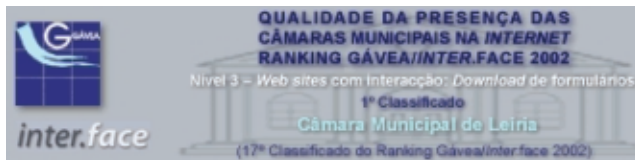


Figura 6-8 Web site 1º classificados do nível 3



Figura 6-9 Web site da Câmara Municipal de Leiria

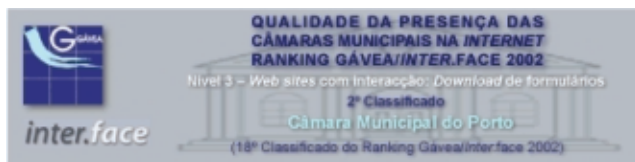


Figura 6-10 Web site 2º classificados do nível 3



Figura 6-11 Web site da Câmara Municipal do Porto

Em 1º lugar do *Nível 3 – Web sites com interação: Download de formulários* e em 17º lugar do Ranking Gávea / *Inter.face 2002*, ficou o web site da Câmara Municipal de Leiria (ver Figura 6-8 e Figura 6.9). É uma câmara municipal do grupo de autarquias de 50.001 a 100.000 eleitores.

Em 2º lugar do *Nível 3 – Web sites com interação: Download de formulários* e em 18º lugar do Ranking Gávea / *Inter.face 2002*, ficou o web site da câmara municipal do Porto (ver Figura 6-10 e Figura 6-11). É uma câmara municipal do grupo de autarquias com mais de 100.001 eleitores.



Figura 6-12 Web site 3º classificados do nível 3



Figura 6-13 Web site da Câmara Municipal de Albufeira



Figura 6-14 Web site 1º classificados do nível 4

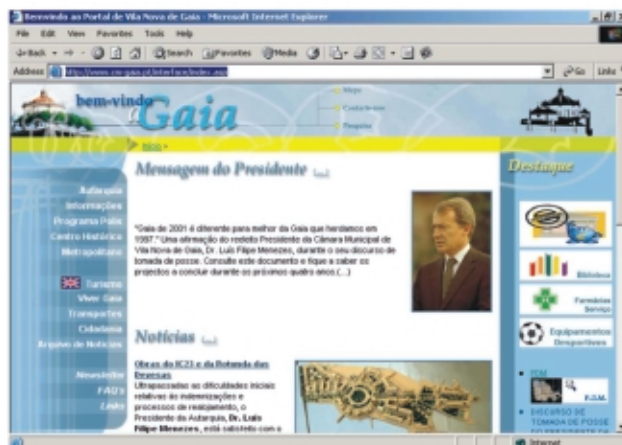


Figura 6-15 Web site da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Em 3º lugar do *Nível 3 – Web sites com interacção: Download de formulários* e em 19º lugar do Ranking Gávea / *Inter.face* 2002, ficou o web site da Câmara Municipal de Albufeira (ver Figura 6-12 e Figura 6.13). É uma câmara municipal do grupo de autarquias de 10.001 a 50.000 eleitores.

Em 1º lugar do *Nível 4 – Web sites informativos* e em 43º lugar do Ranking Gávea / *Inter.face* 2002, ficou o web site da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia (ver Figura 6-14 e Figura 6.15). É uma câmara municipal do grupo de autarquias com mais de 100.001 eleitores.

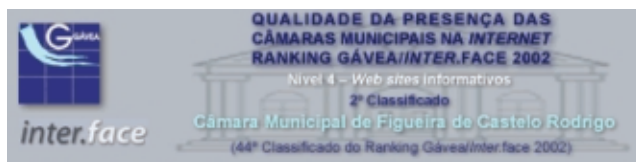


Figura 6-16 Web site 2º classificados do nível 4



Figura 6-17 Web site da Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo

Em 2º lugar do Nível 4 – Web sites informativos e em 44º lugar do Ranking Gávea / Inter.face 2002, ficou o web site da Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo (ver Figura 6-16 e Figura 6-17). É uma câmara municipal do grupo de autarquias até 10.000 eleitores.



Figura 6-18 Web site 3º classificados do nível 4

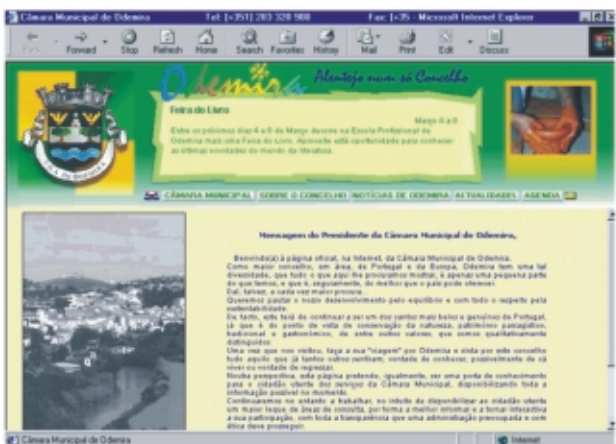


Figura 6-19 Web site da Câmara Municipal de Odemira

Em 3º lugar do Nível 4 – Web sites informativos e em 45º lugar do Ranking Gávea / Inter.face 2002, ficou o web site da Câmara Municipal de Odemira (ver Figura 6-18 e Figura 6.19). É uma câmara municipal do grupo de autarquias até 10.001 a 50.000 eleitores.

Um resumo dos prêmios por dimensão das autarquias permite-nos verificar que são as autarquias de maior dimensão as que apresentam mais câmaras municipais premiadas, o que também é uma indicação da qualidade dos seus *web sites* (ver Tabela 61).

Na Tabela 6-1 podemos ver que 87% das autarquias têm menos 50.000 eleitores, e dessas 63% tem *web site*, dos quais foram distinguidos apenas 3%. As autarquias com mais de 50.000 eleitores todas têm *web site*, as quais representam apenas 13% do total de autarquias, tendo sido distinguidas 10%.

As autarquias mais premiadas foram as câmaras municipais de maior dimensão que, com um peso de apenas 6%, obtiveram 17% dos prêmios. No outro extremo estão as câmaras municipais mais pequenas, as quais

representam 38% do total, obtendo apenas 1% dos prêmios. Estes dados mostram bem as assimetrias existentes entre elas, o que demonstra a necessidade de haver medidas distintas para dimensões distintas. A realidade das autarquias mais pequenas é muito diferente da realidade das autarquias de maior dimensão, pelo que não podem ser vistas da mesma forma. As suas diferenças assentam na dimensão, no contexto, no posicionamento geográfico, nos recursos humanos, nos recursos financeiros, nos recursos tecnológicos e mesmo ao nível do desenvolvimento social. Uma estratégia de governo electrónico local a nível nacional exige a compreensão destas realidades distintas, as quais carecem de acções distintas.

Até 10.000 eleitores	1 prémio (11%)	38% das câmaras municipais totais	1% de <i>web sites</i> premiados
10.001 a 50.000 eleitores	4 prêmios (44%)	49% das câmaras municipais totais	3% de <i>web sites</i> premiados
50.001 a 100.000 eleitores	1 prémios (11%)	7% das câmaras municipais totais	5% de <i>web sites</i> premiados
Mais de 100.001 eleitores	3 prêmios (33%)	6% das câmaras municipais totais	17% de <i>web sites</i> premiados

Tabela 6-1 Resumo dos web sites distinguidos

7. Recomendações para melhoria dos web sites

A melhoria dos *web sites* das câmaras municipais deve ter em consideração os aspectos referidos anteriormente e que foram tidos em conta para a construção do **Ranking Gávea / Inter.face 2002**, o qual seguiu as orientações e recomendações do *Guia de Boas Práticas na Construção de web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* [Oliveira et al. 2003], o *Método de Avaliação dos web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* [Santos et al. 2001] e o modelo do governo electrónico do eEurope.

As suas linhas principais assentam na disponibilização de serviços *online* e na promoção da democracia electrónica. Um dos aspectos que permite uma melhoria significativa no modelo do *ranking* é a digitalização de todos os formulários utilizados e que uma grande parte das autarquias ainda não disponibiliza. Outra área de grande desenvolvimento a ter em consideração no futuro é o recurso à informação geográfica *online* como suporte a serviços *online* relativos à gestão do território, como su-

porte ao PDM *online*, planos de pormenor e outros, suporte às infra-estruturas municipais e das redes de distribuição. Esta é uma área de grande potencial e para a qual ainda se estão a dar os primeiros passos.

Na Sociedade da Informação, a criação de múltiplos canais de acesso à informação digital é outro dos objectivos a cumprir, acesso *web*, telemóvel, televisão digital, etc, sem descurar a qualidade do atendimento presencial que deve acompanhar este desenvolvimento. Esta integração tem que ser realizada de uma forma transparente entre as tecnologias de suporte do *front-office* e o *back-office*.

Em suma, o mais importante em toda a estratégia de presença na *web* é a preocupação permanente na satisfação das necessidades do cidadão e na eficácia da gestão, optimizando os recursos disponíveis. Essa estratégia terá que ter sempre presente uma visão única e integrada da autarquia, pois só assim se poderá tirar o máximo potencial da utilização das Tecnologias da Informação.

O número de autarquias com *web site* aumentou vinte e dois por cento nos últimos dois anos, o que representa setenta e dois por cento das câmaras municipais. Por distritos verifica-se que Braga e Porto com cem por cento, seguidos de Viana do Castelo com noventa por cento são os distritos melhor posicionados.

Os resultados quantitativos revelam uma evolução muito positiva em relação ao último estudo, no entanto os dados qualitativos, tendo por base o modelo de quatro estágios do governo electrónico utilizado, demonstram que os *web sites* continuam na generalidade, posicionados nos dois níveis de mais baixa maturidade, sendo mais significativo nas autarquias de menor dimensão. No contexto das regiões digitais há necessidade de criar linhas de acção que permitam às autarquias dessas regiões a definição de políticas comuns de prestação de serviços *online*, nomeadamente em regiões em que as autarquias presentes têm na generalidade menos de 50.000 eleitores. De outra forma muitas delas terão dificuldade em rapidamente poderem oferecer serviços *online* de qualidade aos seus munícipes. Existe muito a fazer em prol da qualidade e principalmente da utilidade da actual presença na Internet das câmaras municipais. E se é certo que numa fase de expansão, a quantidade se sobrepõe à qualidade, neste momento a preocupação terá que ser, necessariamente, a qualidade orientada à utilidade.

O *web site* não pode ser entendido como um fim em si, desajustado do contexto organizacional em que se insere. Ele pode ser o pretexto para um importante processo de mudança para a modernização, racionalização, integração de procedimentos e para desburocratização dos serviços. Tendo sempre como fim último – servir cada vez melhor o cidadão e aumentar a eficácia da gestão, estimulando, de uma forma criativa e activa, a participação do cidadão, cada vez mais informado e exigente.

O *web site* deverá constituir-se como um balcão de atendimento, único e integrado, que permita ao cidadão ter, a partir dele, acesso aos serviços municipais, em formato digital, construído segundo as suas necessidades e não na óptica da estrutura dos serviços da autarquia. Transpor para a Internet a estrutura interna do município é um erro frequente e deve ser evitado. As autarquias terão que compreender que estas tecnologias permitem, quando utilizadas devidamente, flexibilização dos serviços e rapidez no atendimento. Traduzindo-se na satisfação dos cidadãos e na racionalização dos recursos internos.

As autarquias devem desenvolver uma estratégia integrada para a Sociedade da Informação, contemplando desde os aspectos ligados ao governo electrónico; à interoperabilidade electrónica entre os seus parceiros, organismos da administração central, regional, local e empresas; à criação de condições para que os seus munícipes tenham cada vez mais facilidade no acesso à Sociedade da Informação, através de iniciativas direccionadas para todos os públicos, principalmente para as camadas mais desfavorecidas e às minorias, tais como acções de formação, pontos de acesso à Internet a preços tendencialmente gratuitos e de qualidade; deve promover a obrigatoriedade de toda a sua presença na Internet estar de acordo com as recomendações da W3C de acesso universal. O objectivo é destruir as barreiras tecnológicas ainda existentes, criando igualdade de oportunidades para todos.

Estes são desafios que as autarquias têm que cumprir para que os seus munícipes sejam cada vez mais CIDADÃOS que exercem todos os seus direitos e obrigações de cidadania, criando espaços de excelência municipal, em que todos devem participar e contribuir para a melhoria da qualidade de vida colectiva.

Oliveira, João N., Leonel D. Santos e Luís A. Amaral, *Guia de boas práticas na construção de web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*, Unidade de Missão Inovação e Conhecimento – Presidência do Conselho de Ministros, Lisboa, 2003. Também em formato electrónico em <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>.

Santos, Leonel D. e Luís A. Amaral, *O e-government local em Portugal – Estudo da presença das câmaras municipais portuguesas na Internet em 2002*, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho e Cadernos *inter.face* do Grupo Algébrica, Lisboa, 2003. ISBN 972-98921-1-3. Também em formato electrónico em <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>.

Santos, Leonel D. e Luís A. Amaral, *A presença das Câmaras Municipais Portuguesas na Internet*, Grupo Algébrica em Colaboração com o Gávea, Universidade do Minho, Lisboa, 2000. Também em formato electrónico em <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>.

Santos, Leonel D., João N. Oliveira e Luís A. Amaral, *Método de Avaliação dos web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*, Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação, Lisboa, 2001. Também em formato electrónico na sua versão resumida em <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>.



WWW.POSI.PCM.GOV.PT



DIPLOMA

DE COMPETÊNCIAS BÁSICAS EM
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

espaço
Internet



POSI,

Aposta em Portugal



idades e regiões
Digitais



resistência ao consumo de recursos

POSI

PROGRAMA OPERACIONAL
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Portugal Digital

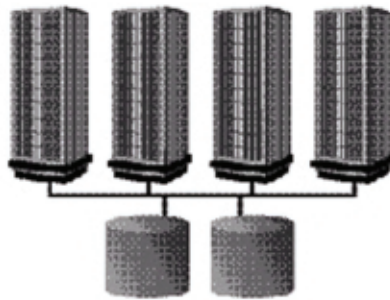


Portugal em Ação



União Europeia
FEDERISE

Torne o Linux Unbreakable



4 computadores em cluster com Linux

**Todos sabem que o Linux custa menos.
Agora é também mais rápido e fiável.**

ORACLE®

oracle.com